

**PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI  
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL  
MAHKAMAH KONSTITUSI**

**LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN PENYELENGGARAAN  
KEGIATAN PENDIDIKAN  
SEMESTER II**

**2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester II Tahun 2020 telah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih dan baik (*good governance*).

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

Semoga dari laporan survei semester II tahun 2020 ini akan menggambarkan dengan jelas dan transparan hal-hal yang sudah dilakukan dan akan dilakukan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam memberikan layanan bagi para peserta atau pemangku kepentingan. Selain itu, secara objektif Pusat Pendidikan Pancasila melalui laporan survei ini juga menyajikan sejauhmana tingkat kepuasan peserta kegiatan, baik dari sisi substansi pendidikan maupun fasilitas sarana prasarana, di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tergambar dari kumpulan hasil kuesioner yang diedarkan sesaat setelah kegiatan. Hal ini menjadi bahan refleksi bagi Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam rencana penyelenggaraan pendidikan di masa-masa mendatang.

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

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



Digital Signature  
mk478527089210222052011

## IKHTISAR EKSEKUTIF

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

Laporan survei ini disusun untuk semester kedua tahun 2020 (Juli s.d. Desember 2020) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang semester II tahun 2020 ini Pusdik Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 9 (sembilan) kegiatan yang terdiri dari 5 (lima) kegiatan daring (*full online*) dan 4 (empat) kegiatan kombinasi luring-daring. Hal ini dikarenakan dampak pandemi *Covid-19* yang mewabah belum menunjukkan tanda-tanda penurunan jumlah kasus. Seluruh kegiatan yang sifatnya pengumpulan massa secara masif tidak diperkenankan dikarenakan adanya penerapan protokol kesehatan penanganan *Covid-19* agar wabah *Covid-19* ini tidak meluas penyebarannya dan dapat ditekan jumlah yang terkena.

Laporan survei semester kedua tahun 2020 ini menyajikan beberapa aspek penilaian, dimana menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “sangat buruk”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut beberapa aspek tingkat layanan yang diukur selama sembilan kali kegiatan berlangsung:

- a) Kualitas Materi Kegiatan (3,73 – Sangat Baik);
- b) Kualitas Metode Pendidikan (3,70 – Sangat Baik);
- c) Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan (3,67 – Sangat Baik);
- d) Kualitas Narasumber (3,81 – Sangat Baik);
- e) Kualitas Moderator (3,82 – Sangat Baik);
- f) Kualitas Pelayanan Administrasi (3,71 – Sangat Baik);
- g) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (3,64 – Sangat Baik);
- h) Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan (3,67 – Sangat Baik);
- i) Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan (3,68 – Sangat Baik);
- j) Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan (3,72 – Sangat Baik);
- k) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (3,68 – Sangat Baik);
- l) Kualitas Sarana dan Prasarana (3,65 – Sangat Baik);
- m) Kualitas Audio dan Video Pembelajaran (3,59 – Sangat Baik);
- n) Kualitas Layanan Teknologi Informasi (3,82 – Sangat Baik);
- o) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,68 – Sangat Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta 2020 (semester kedua) adalah **3,7 (Sangat Baik)**. Jika dibandingkan dengan survei sebelumnya, nilai skala rata-rata semester I tahun 2020 sebesar **3,47 (Sangat Baik)**, ini menunjukkan adanya kenaikan yang signifikan atas kepuasan layanan publik yang diberikan dan hasil masukan saran dan masukan peserta di tahun sebelumnya sudah dilakukan tindak lanjut oleh Pusdik Pancasila dan Konstitusi.

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| SAMPUL.....   | 1                                   |
| KATA PENGANTAR.....   | 2                                   |
| IKHTISAR EKSEKUTIF.....                                       | 3                                   |
| DAFTAR ISI.....   | 4                                   |
| DAFTAR TABEL.....   | 5                                   |
| DAFTAR GRAFIK.....  | 6                                   |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 7                                   |
| 1.1. Latar Belakang.....                                      | 7                                   |
| 1.2. Dasar Hukum.....   | 9                                   |
| 1.3. Tujuan.....  | 10                                  |
| 1.4. Sasaran.....   | 10                                  |
| 1.5. Manfaat.....   | 11                                  |
| BAB II METODOLOGI SURVEI.....                                 | 12                                  |
| 2.1. Definisi dan Jenis Survei.....                           | 12                                  |
| 2.2. Metode dan Komponen Survei.....                          | 13                                  |
| 2.3. Responden/Populasi Survei.....                           | 18                                  |
| 2.4. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 18                                  |
| 2.5. Teknik Pengolahan Data.....                              | 22                                  |
| 2.6. Keterbatasan Survei.....                                 | 23                                  |
| BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN.....                          | 24                                  |
| 3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                 | 25                                  |
| 3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan.....                    | 26                                  |
| 3.3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah.....                  | 27                                  |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI.....                           | 30                                  |
| 4.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan.....              | 30                                  |
| 4.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator.....      | 36                                  |
| 4.3. Tingkat Layanan Administrasi.....                        | 41                                  |
| 4.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana.....       | 51                                  |
| 4.5. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan..... | 59                                  |
| 4.6. Tindak lanjut Hasil Survei.....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB V PENUTUP.....  | 62                                  |
| 5.1. Kesimpulan.....  | 62                                  |
| 5.2. Rekomendasi.....   | 62                                  |

## DAFTAR TABEL

|   |   |
|---|---|
| Tabel 2. 1 Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan.....  | 13                                      |
| Tabel 2. 2 Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi .....  | 21                                      |
| Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 25                                      |
| Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....  | 26                                      |
| Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah.....   | 27                                      |
| Tabel 4. 1 Kualitas Materi.....   | 30                                      |
| Tabel 4. 2. Kualitas Metode Pendidikan.....   | 32                                      |
| Tabel 4. 3 Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan .....   | 34                                      |
| Tabel 4. 4 Materi Paling Menarik .....  | 36                                      |
| Tabel 4. 5 Kualitas Narasumber .....  | 38                                      |
| Tabel 4. 6 Kualitas Moderator.....  | 40                                      |
| Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia.....  | 42                                      |
| Tabel 4. 8 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan .....  | 44                                      |
| Tabel 4. 9 Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan.....   | 46                                      |
| Tabel 4. 10 Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....  | 47                                      |
| Tabel 4. 11 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....   | 48                                      |
| Tabel 4. 12 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.....  | 50                                      |
| Tabel 4. 13 Kualitas Sarana dan Prasarana .....   | 52                                      |
| Tabel 4. 14 Kualitas Audio dan Video Pembelajaran .....   | 53                                      |
| Tabel 4. 15 Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI).....  | 55                                      |
| Tabel 4. 16 Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan.....  | 58                                      |
| Tabel 4. 17 Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan.....   | 59                                      |
| Tabel 4. 18 Peringkat Penilaian Komponen Survei Kepuasan Peserta Pendidikan<br>di Pusdik Pancasila dan Kontitusi Semester II Tahun 2020 ..... | <b>Error! Bookmark not<br/>defined.</b> |

## DAFTAR GRAFIK

|   |    |
|---|----|
| Grafik 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Target Group .....               | 24 |
| Grafik 3. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 25 |
| Grafik 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....          | 26 |
| Grafik 3. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah .....               | 29 |
| Grafik 4. 1 Kualitas Materi.....  | 31 |
| Grafik 4. 2 Kualitas Metode Pendidikan.....                               | 33 |
| Grafik 4. 3 Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan .....              | 35 |
| Grafik 4. 4 Kualitas Narasumber .....                                     | 39 |
| Grafik 4. 5 Kualitas Moderator .....                                      | 41 |
| Grafik 4. 6 Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia .....            | 43 |
| Grafik 4. 7 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan ..... | 45 |
| Grafik 4. 8 Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan.....            | 46 |
| Grafik 4. 9 Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....           | 48 |
| Grafik 4. 10 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....            | 49 |
| Grafik 4. 11 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan .....                  | 50 |
| Grafik 4. 12 Kualitas Sarana dan Prasarana .....                          | 53 |
| Grafik 4. 13 Kualitas Audio dan Video Pembelajaran .....                  | 55 |
| Grafik 4. 14 Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI) .....              | 57 |
| Grafik 4. 15 Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan.....           | 59 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, dalam Pasal 11 ayat (3) huruf h menegaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi diantaranya yaitu pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Dalam rangka menyelenggarakan fungsi tersebut, maka dibentuklah Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tertuang dalam Pasal 13. Penjabaran secara rinci tentang Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ditegaskan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal

Mahkamah Konstitusi Bagian Kesebelas Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Pasal 98 sampai dengan Pasal 108.

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

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



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

## **1.2. Dasar Hukum**

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

- 1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;

- 6) Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

### **1.3. Tujuan**

Survei kepuasan peserta pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi bertujuan:

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

### **1.4. Sasaran**

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

- 1) Mendorong partisipasi peserta pendidikan untuk menilai kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
- 2) Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi untuk meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan;

- 3) Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menjadi lebih efektif dan inovatif dalam menyelenggarakan pendidikan.

### **1.5. Manfaat**

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

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

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1. Definisi dan Jenis Survei**

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

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

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

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

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

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

perlu mengambil sampel agar pengukuran bisa dilaksanakan. Namun dalam survei yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, pengambilan sampel sebagai calon responden tidak diperlukan karena **responden adalah seluruh peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada semester kedua tahun 2020** (keseluruhan populasi peserta pendidikan).

## 2.2. Metode dan Komponen Survei

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

**Tabel 2. 1 Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Kegiatan Pendidikan**

| Skala     | Kategori    |
|-----------|-------------|
| 1 – 1,7   | Buruk       |
| 1,8 – 2,5 | Cukup       |
| 2,6 – 3,3 | Baik        |
| 3,4 – 4   | 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. Pada semester II tahun 2020, pertanyaan dan komponen survei ini telah direvisi mengikuti kebutuhan dan perkembangan metodologi pendidikan yang diterapkan, dimana pada tahun ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyelenggarakan kegiatan dengan konsep kombinasi luring (*offline*) dan daring (*online*) terdiri dari:

### **2.2.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan**

Komponen ini terdiri dari empat kategori, yaitu:

#### **1) Kualitas Materi**

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

#### **2) Metode Pendidikan**

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

#### **3) Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan**

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

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

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

### **2.2.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator**

Komponen ini terdiri dari empat kategori, yaitu:

#### **1) Materi Paling Menarik dan Kurang Menarik**

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

#### **2) Kualitas Narasumber**

Menilai kualitas penyampaian materi narasumber yang bisa dilihat dari teknik penyajian materi, kualitas memberikan penjelasan atas pertanyaan peserta dan ketepatan waktu narasumber.

#### **3) Kualitas Moderator**

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

#### **4) Narasumber Paling Menarik dan Moderator Paling Menarik**

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

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

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

### **2.2.3. Tingkat Layanan Administrasi**

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

#### **1) Kualitas Pelayanan Administrasi**

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

#### **2) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan**

Unsur ini menilai kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi peserta sebelum, sedang, dan setelah pendidikan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **3) Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, seperti jangka waktu registrasi peserta, jangka waktu pemberian sertifikat, dan lain sebagainya.

#### **4) Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Unsur ini menilai kemampuan atau kompetensi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### **5) Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

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



## **7) Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi merespon pengaduan, saran, dan masukan peserta pendidikan terhadap seluruh komponen penyelenggaraan pendidikan seperti kurikulum, materi, metodologi pendidikan, sarana prasarana, dan layanan administrasi.

### **2.2.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana**

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

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

Menilai kualitas seluruh sarana dan prasarana yang terdapat di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi mulai dari ruang registrasi, ruang kelas dan aula, ruang publik, ruang makan, ruang ibadah, area parkir, fasilitas khusus disabilitas, dan seluruh fasilitas penunjang lainnya. Unsur ini juga menilai jamuan makan, kenyamanan, keamanan dan kebersihan seluruh lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang dapat menunjang terlaksananya pendidikan dengan baik.

#### **2) Kualitas Audio dan Video Pembelajaran**

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

#### **3) Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)**

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

## **5) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**

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

### **2.2.5. Saran dan Kritik dari Peserta**

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

## **2.3. Responden/Populasi Survei**

Responden yang menjadi populasi dalam survei ini adalah seluruh peserta kegiatan Pendidikan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara/Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi Semester II Tahun 2020.

## **2.4. Teknik Pengumpulan Data**

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

Survei ini dilakukan dengan cara daring (*online survey*). Pengumpulan data dalam survei daring dilakukan dengan menggunakan laman (sistem terintegrasi

e-Pusdik). Responden yang menjadi populasi survei mengisi kuesioner setelah *login* ke dalam akun yang telah diberikan yang dapat diakses dengan **QR code** atau *username* dan *password* masing-masing peserta.

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

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

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

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

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

| Poin 19 – 24 item ini hanya di isi oleh peserta offline |   |                       |                       |                       |                       |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 19.   | Kesesuaian persyaratan pelayanan (hal-hal yang perlu dipenuhi) dengan jenis pelayanan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20.   | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21.   | Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22.   | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23.   | Kualitas sarana dan prasarana/fasilitas Pusdik5                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24.   | Penanganan pengaduan pengguna pelayanan   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

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

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada tahun 2020 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi (8 Kegiatan) dan peserta kegiatan Pendidikan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara (1 kegiatan), yaitu:

**Tabel 2. 2 Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi**

| No | Jadwal                                   | Nama Kegiatan  |
|----|--|--|
| 1  | <b>Selasa – Kamis</b><br>6 – 8 Oktober   | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum</b>                            |
| 2  | <b>Selasa – Kamis</b><br>13 – 15 Oktober | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum</b> |
| 3  | <b>Selasa – Kamis</b><br>20 – 22 Oktober | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Partai Politik</b>                |
| 4  | <b>Selasa – Kamis</b><br>3 – 5 November  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Forum Pengacara Konstitusi</b>    |

| No | Jadwal                                   | Nama Kegiatan  |
|----|--|--|
| 5  | Selasa – Kamis<br>10 – 12 November       | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia</b> |
| 6  | Selasa – Kamis<br>17 – 19 November       | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi <b>Organisasi Perempuan Islam</b>  |
| 7  | Selasa – Kamis<br>24 – 26 November       | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Kongres Advokat Indonesia</b>             |
| 8  | Senin – Rabu<br>30 November – 2 Desember | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Pasangan Calon</b>                        |
| 9  | Rabu – Jumat<br>9 – 11 Desember          | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi <b>Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2</b>  |

## 2.5. Teknik Pengolahan Data

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

Langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis statistika deskriptif untuk menjelaskan data secara apa adanya tanpa memberikan penilaian terhadapnya. Setelah tahap analisis statistika deskriptif, dilakukan penafsiran atas hasil

analisis tersebut yang berguna untuk menarik kesimpulan terhadap survei yang telah dilaksanakan.

## **2.6. Keterbatasan Survei**

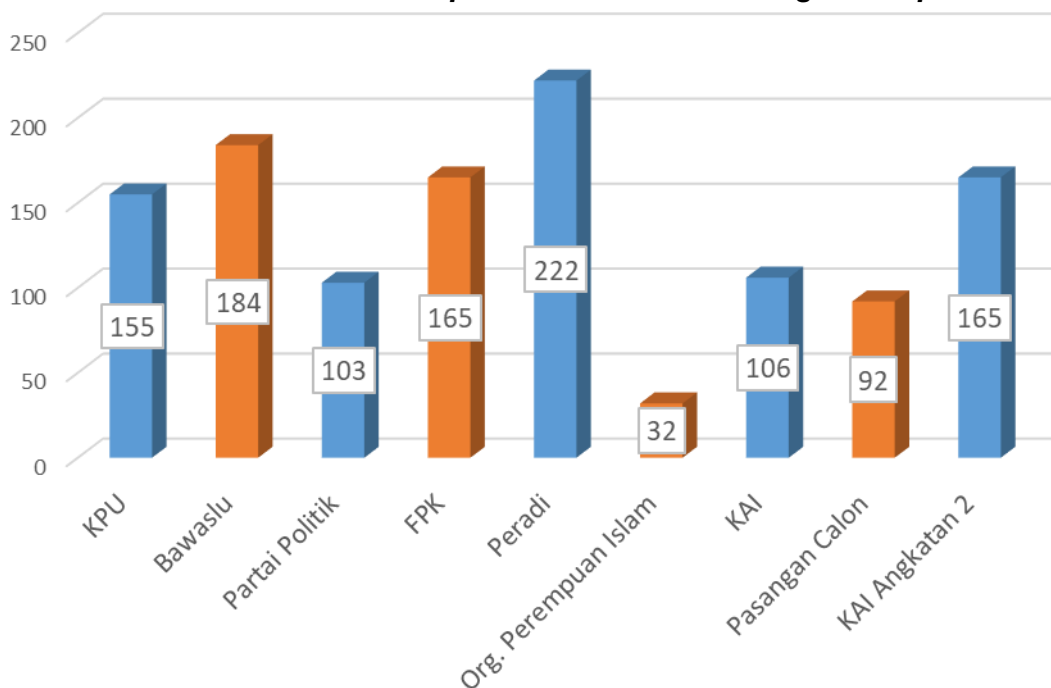
Survei ini menjadikan seluruh peserta kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara/Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebagai populasi survei. Idealnya, seluruh peserta kegiatan mengisi seluruh kuesioner yang diberikan. Namun, pada kenyataannya ada sebagian responden yang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

## **BAB III**

### **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan target group, jenis kelamin, pendidikan, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan terdiri dari dua jenis yaitu Bimbingan Teknis Hukum Acara Penyelesaian Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Tahun 2020 sebanyak 8 kegiatan dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sebanyak 1 kegiatan. Dari sembilan kegiatan yang dilaksanakan, terdapat lima kegiatan yang dilaksanakan secara daring (*full online*) dan empat kegiatan yang dilaksanakan dengan konsep kombinasi luring (*offline*) dan daring (*online*). Sebanyak 1224 orang menjadi responden dengan mengisi kuesioner online yang telah disediakan pada sistem informasi peserta. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan target group kegiatan yang dilaksanakan sepanjang semester II tahun 2020.

**Grafik 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Target Group**





### 3.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

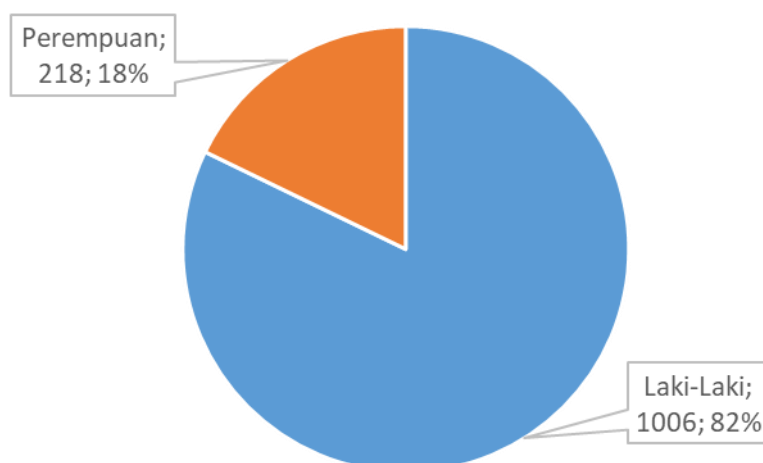
Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-Laki     | 1006   | 82 %       |
| Perempuan     | 218    | 18 %       |
| Total         | 1224   | 100 %      |

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 3.1 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 1006 orang dengan presentase sebesar 82% dan responden perempuan sebanyak 218 orang dengan presentasi sebesar 18%. Hal ini menunjukkan dominasi responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki cukup tinggi dibandingkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin responden sepanjang kegiatan yang dilaksanakan sepanjang semester II tahun 2020.

**Grafik 3. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



### 3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan

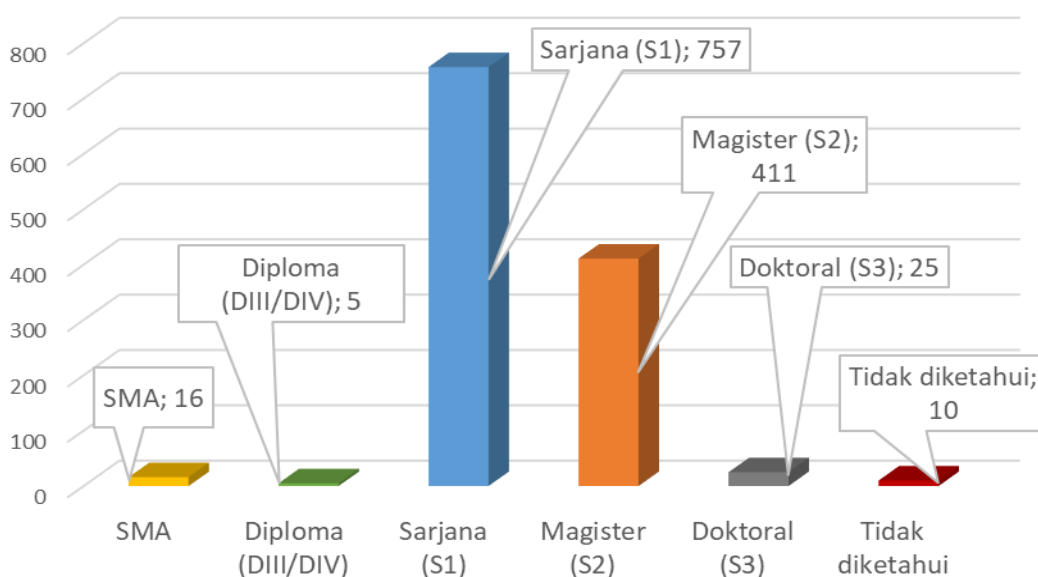
Keragaman responden berdasarkan jenjang pendidikan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

| Pendidikan         | Jumlah | Persentase |
|--------------------|--------|------------|
| SMA                | 16     | 1,3 %      |
| Diploma (DIII/DIV) | 5      | 0,4 %      |
| Sarjana (S1)       | 757    | 61,8 %     |
| Magister (S2)      | 411    | 33,6 %     |
| Doktoral (S3)      | 25     | 2 %        |
| Tidak diketahui    | 10     | 0,8 %      |

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden dengan pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 61,8%, diikuti pendidikan Magister (S2) sebanyak 33,6%, pendidikan Doktoral (S3) sebanyak 2%. Kemudian jenjang pendidikan menengah atas (SMA) sebanyak 1,3% dan Diploma (DIII/DIV) sebanyak 0,4%. Karena keterbatasan data, responden sebanyak 0,8% atau 10 orang tidak diketahui latar belakang pendidikannya.

**Grafik 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**



### 3.3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah

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

**Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah**

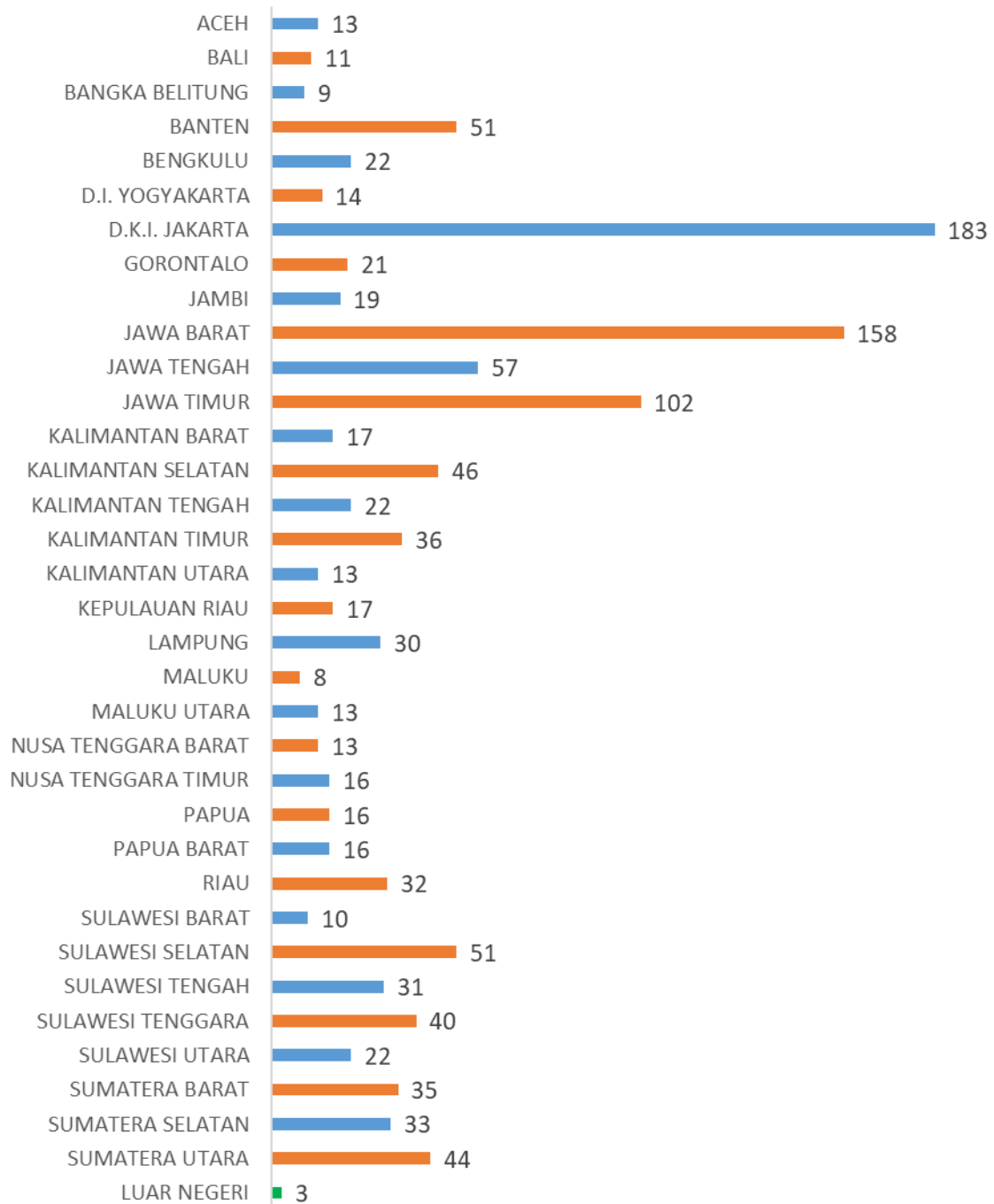
| No | Asal Wilayah        | Jumlah |
|----|---------------------|--------|
| 1  | ACEH                | 13     |
| 2  | BALI                | 11     |
| 3  | BANGKA BELITUNG     | 9      |
| 4  | BANTEN              | 51     |
| 5  | BENGKULU            | 22     |
| 6  | D.I. YOGYAKARTA     | 14     |
| 7  | D.K.I. JAKARTA      | 183    |
| 8  | GORONTALO           | 21     |
| 9  | JAMBI               | 19     |
| 10 | JAWA BARAT          | 158    |
| 11 | JAWA TENGAH         | 57     |
| 12 | JAWA TIMUR          | 102    |
| 13 | KALIMANTAN BARAT    | 17     |
| 14 | KALIMANTAN SELATAN  | 46     |
| 15 | KALIMANTAN TENGAH   | 22     |
| 16 | KALIMANTAN TIMUR    | 36     |
| 17 | KALIMANTAN UTARA    | 13     |
| 18 | KEPULAUAN RIAU      | 17     |
| 19 | LAMPUNG             | 30     |
| 20 | MALUKU              | 8      |
| 21 | MALUKU UTARA        | 13     |
| 22 | NUSA TENGGARA BARAT | 13     |
| 23 | NUSA TENGGARA TIMUR | 16     |
| 24 | PAPUA               | 16     |
| 25 | PAPUA BARAT         | 16     |
| 26 | RIAU                | 32     |
| 27 | SULAWESI BARAT      | 10     |
| 28 | SULAWESI SELATAN    | 51     |

| No | Asal Wilayah      | Jumlah |
|----|-------------------|--------|
| 29 | SULAWESI TENGAH   | 31     |
| 30 | SULAWESI TENGGARA | 40     |
| 31 | SULAWESI UTARA    | 22     |
| 32 | SUMATERA BARAT    | 35     |
| 33 | SUMATERA SELATAN  | 33     |
| 34 | SUMATERA UTARA    | 44     |
| 35 | LUAR NEGERI       | 3      |

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa responden tersebar pada 34 provinsi di Indonesia dan 1 wilayah luar negeri. Tahun 2020 merupakan pertama kalinya Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi mengadakan kegiatan dengan peserta yang berdomisili di luar negeri yaitu Sosialisasi 4 Pilar MPR RI dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam. Hal ini menunjukkan peningkatan yang positif bagi Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dari sisi cakupan wilayah peserta kegiatan yang tidak hanya di seluruh provinsi di Indonesia, akan tetapi hingga manca negara.

Dari 1224 responden, Ibu kota negara menjadi wilayah dengan responden terbanyak yaitu 183 orang, diikuti oleh Provinsi Jawa Barat dengan 158 orang. Provinsi Maluku yang diwakili sebanyak 8 orang menegaskan sebagai wilayah dengan jumlah responden paling sedikit untuk semester II tahun 2020 ini.

**Grafik 3. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah**



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL SURVEI**

#### **4.1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan**

##### **4.1.1. Kualitas Materi**

Dari 9 kegiatan yang disurvei sepanjang semester II tahun 2020, pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Materi paling rendah menurut peserta yaitu 3,63 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Sementara penilaian Kualitas Materi paling tinggi menurut peserta yaitu 3,84 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia. Dengan demikian, nilai rata-rata Kualitas Materi adalah 3,73 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas materi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

***Tabel 4. 1 Kualitas Materi***

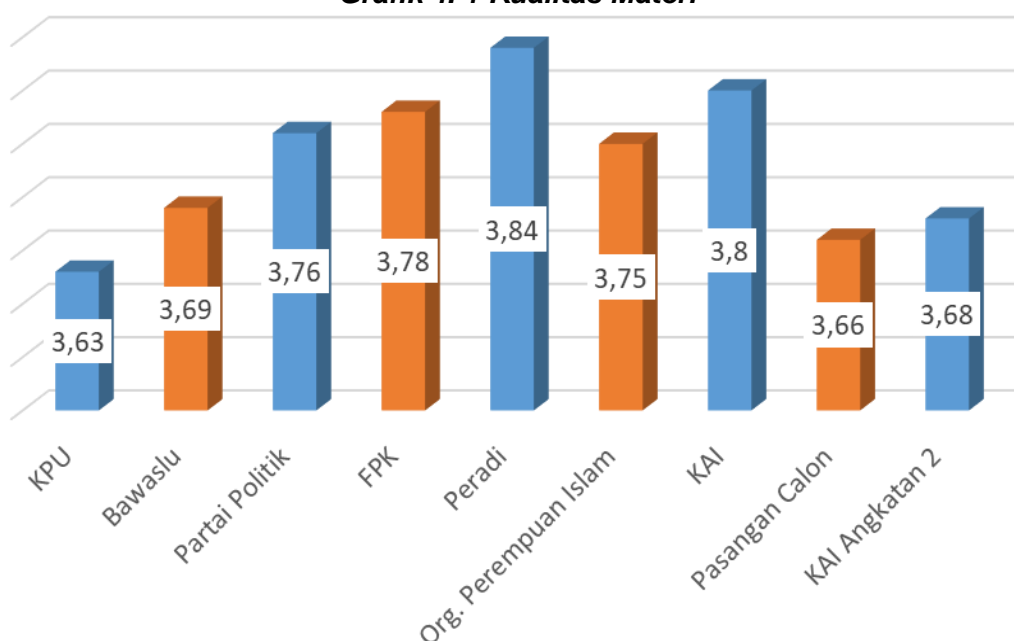
| <b>No</b> | <b>Nama Kegiatan</b>  | <b>Nilai Rata-Rata</b> | <b>Kategori</b>    |
|-----------|---|------------------------|--------------------|
| 1         | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                            | <b>3,63</b>            | <b>Sangat Baik</b> |
| 2         | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum | <b>3,69</b>            | <b>Sangat Baik</b> |
| 3         | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                | <b>3,76</b>            | <b>Sangat Baik</b> |
| 4         | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi    | <b>3,78</b>            | <b>Sangat Baik</b> |

| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,84            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,75            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,80            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,66            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,68            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,73</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 1 Kualitas Materi**



#### 4.1.2. Kualitas Metode Pendidikan

Dari 9 kegiatan yang disurvei pada semester II tahun 2020, Metode Pendidikan mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,41 atau sama dengan “**sangat baik**” pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum. Sementara penilaian Metode Pendidikan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,83 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia. Dengan demikian, nilai rata-rata Metode Pendidikan berdasarkan hasil survei adalah 3.70 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner metode pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 2. Kualitas Metode Pendidikan**

| No | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|---|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,41            | Sangat Baik |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,63            | Sangat Baik |
| 3  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,81            | Sangat Baik |
| 4  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,77            | Sangat Baik |
| 5  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,80            | Sangat Baik |

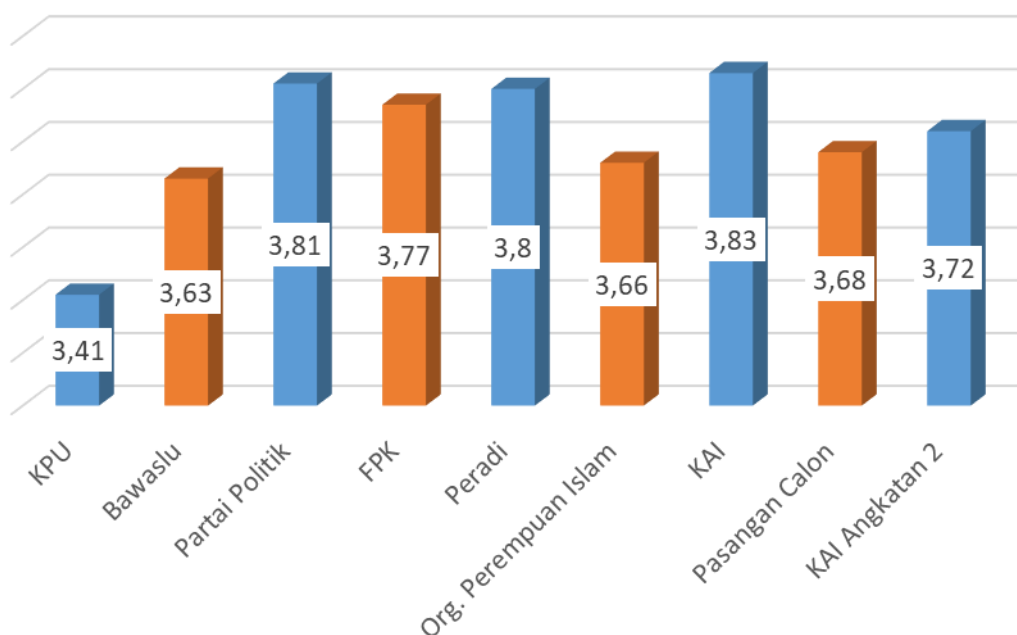


| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam   | 3,66            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia            | 3,83            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                       | 3,68            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2 | 3,72            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,70</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 2 Kualitas Metode Pendidikan**



### 4.1.3. Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan

Nilai rata-rata Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan hasil survei adalah 3,67 atau sama dengan “**sangat baik**”. Dari 9 kegiatan yang disurvei pada tahun 2020, Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan mendapatkan nilai paling rendah yaitu 3,41 atau sama dengan “**sangat baik**” pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum. Sementara penilaian Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,78 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia. Adapun hasil jawaban kuesioner ketepatan waktu penyelenggaraan pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 3 Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan**

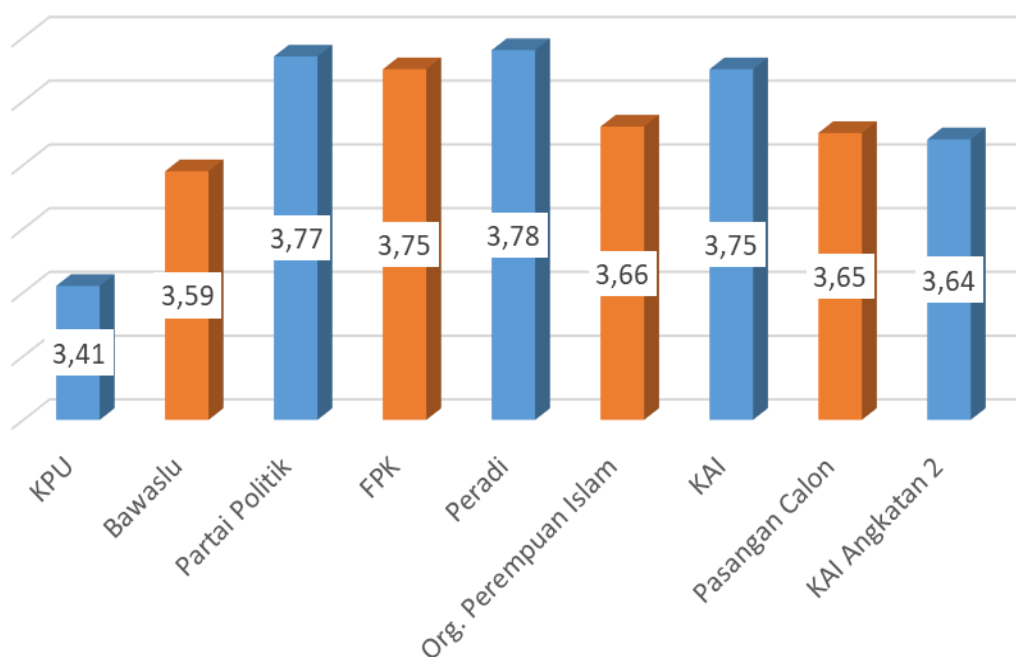
| No | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|---|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,41            | Sangat Baik |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,59            | Sangat Baik |
| 3  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,77            | Sangat Baik |
| 4  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,75            | Sangat Baik |
| 5  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,78            | Sangat Baik |

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam   | 3,66            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia            | 3,75            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                       | 3,65            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2 | 3,64            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,67</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 3 Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pendidikan**



## 4.2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

### 4.2.1. Materi Paling Menarik

Materi Paling Menarik berdasarkan hasil survei pada semester II tahun 2020 adalah materi tentang **Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Tahun 2020**. Adapun hasil jawaban kuesioner terkait materi paling menarik setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 4. 4 Materi Paling Menarik*

| No | Nama Kegiatan   | Materi Paling Menarik  |
|----|---|--|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | Praktik Penyusunan Permohonan Pemohon, Jawaban Termohon, Keterangan Pihak Terkait, dan Keterangan Bawaslu dalam Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Tahun 2020   |
| 3  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            |  |
| 4  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia |  |
| 5  | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | Konstitusi dan Konstitusionalisme di Indonesia   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia            | Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Tahun 2020   |
| 7 | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                       |  |
| 8 | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2 | Praktik Penyusunan Permohonan Pemohon, Jawaban Termohon, Keterangan Pihak Terkait, dan Keterangan Bawaslu dalam Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

#### 4.2.2. Kualitas Narasumber

Nilai rata-rata Kualitas Narasumber adalah 3,81 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Dari 9 kegiatan yang disurvei sepanjang semester II tahun 2020, pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Narasumber paling rendah menurut peserta yaitu 3,65 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Sementara penilaian Kualitas Narasumber paling tinggi menurut peserta yaitu 3,87 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia. Adapun hasil jawaban kuesioner Kualitas Narasumber setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

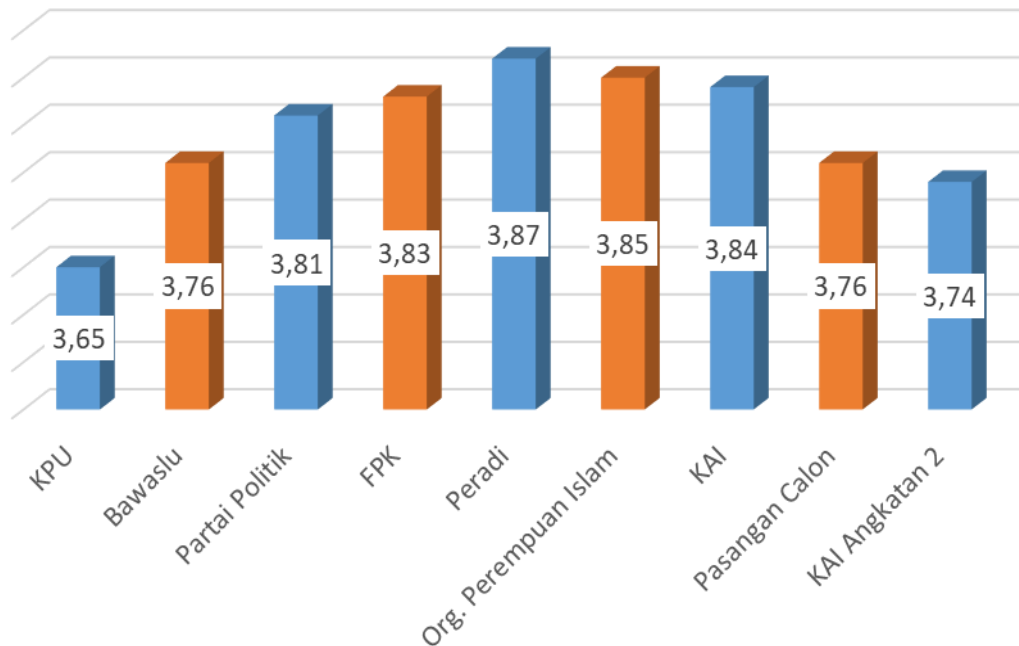
**Tabel 4. 5 Kualitas Narasumber**

| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,65            | Sangat Baik        |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,76            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,81            | Sangat Baik        |
| 4                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,83            | Sangat Baik        |
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,87            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,85            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,84            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,76            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,74            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,81</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 4 Kualitas Narasumber**



#### 4.2.3. Kualitas Moderator

Nilai rata-rata Kualitas Moderator adalah 3,82 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Dari 9 kegiatan yang disurvei sepanjang tahun 2020, pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian Kualitas Moderator paling rendah menurut peserta yaitu 3,62 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Sementara penilaian Kualitas Moderator paling tinggi menurut peserta yaitu 3,88 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi 4 Pilar MPR RI dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam. Adapun hasil jawaban kuesioner Kualitas Moderator setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 6 Kualitas Moderator**

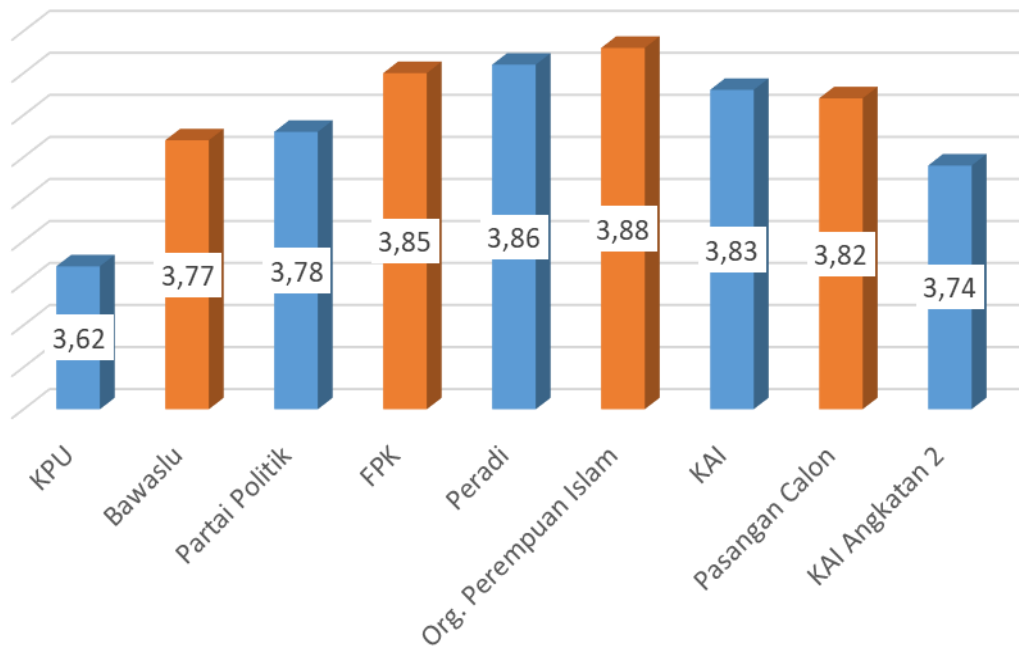
| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,62            | Sangat Baik        |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,77            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,78            | Sangat Baik        |
| 4                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,85            | Sangat Baik        |
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,86            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,88            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,83            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,82            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,74            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,82</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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



**Grafik 4. 5 Kualitas Moderator**



#### **4.2.4. Narasumber Paling Menarik dan Moderator Paling Menarik**

3 (tiga) narasumber paling menarik menurut peserta selama semester II tahun 2020:

- Prof. Dr. Aswanto, S.H., M.Si., DFM.
- Prof. Dr. Saldi Isra., S.H., MPA.
- Pan Mohamad Faiz, S.H., M.C.L., Ph.D.

3 (tiga) moderator paling menarik menurut peserta selama semester II tahun 2020:

- Imam Margono
- Nanang Subekti
- Fazlur Rahman El Islamy

### **4.3. Tingkat Layanan Administrasi**

#### **4.3.1. Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia**

Dari 9 kegiatan yang disurvei sepanjang tahun 2020, pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati,

Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan nilai Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia paling rendah menurut peserta yaitu 3,45 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Sementara nilai Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia paling tinggi menurut peserta yaitu 3,80 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik. Dengan demikian, nilai rata-rata Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia adalah 3,71 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia**

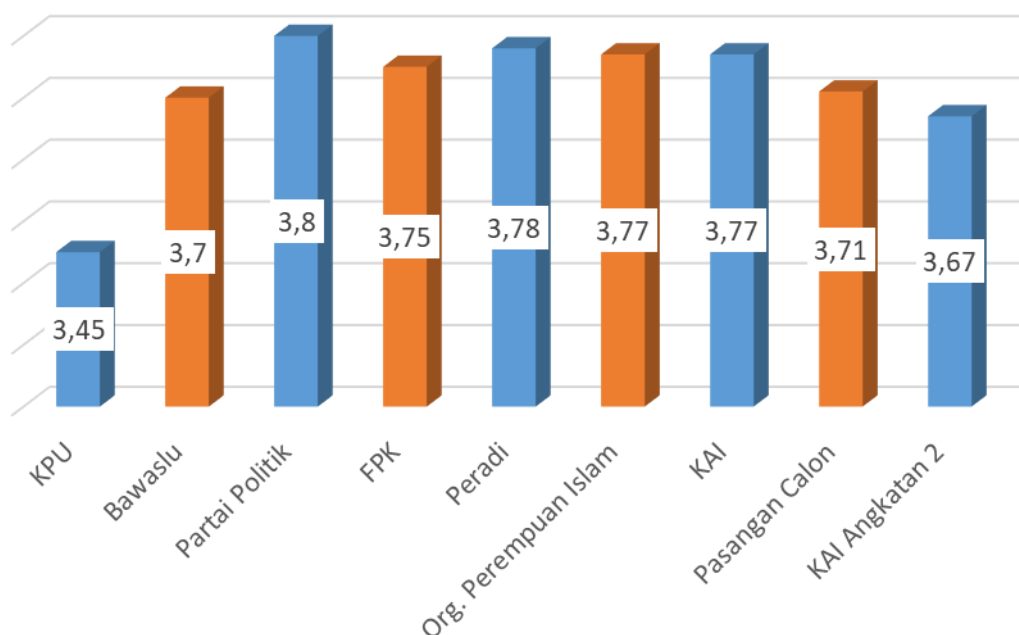
| No | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|---|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,45            | Sangat Baik |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,70            | Sangat Baik |
| 3  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,80            | Sangat Baik |
| 4  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,75            | Sangat Baik |
| 5  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,78            | Sangat Baik |
| 6  | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,77            | Sangat Baik |
| 7  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur,  | 3,77            | Sangat Baik |

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
|                  | Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia   |                 |                    |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                       | 3,71            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2 | 3,67            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,71</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 6 Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Panitia**



#### 4.3.2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Komponen ini hanya dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena kesesuaian persyaratan pelayanan ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan administrasi secara

langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Terdapat empat kegiatan pada semester II tahun 2020 yang dilaksanakan secara kombinasi luring dan daring, dimana maksimal 50 orang dari keseluruhan peserta hadir langsung di lokasi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penerapan protokol kesehatan di masa pandemi *Covid-19*.

Nilai rata-rata tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan adalah 3,64 atau sama dengan nilai “sangat baik”. Pada kegiatan Bimtek Pilkada bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,38 atau sama dengan nilai “**baik**”. Sementara penilaian tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,80 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimtek Pilkada bagi Forum Pengacara Konstitusi. Adapun hasil jawaban kuesioner tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

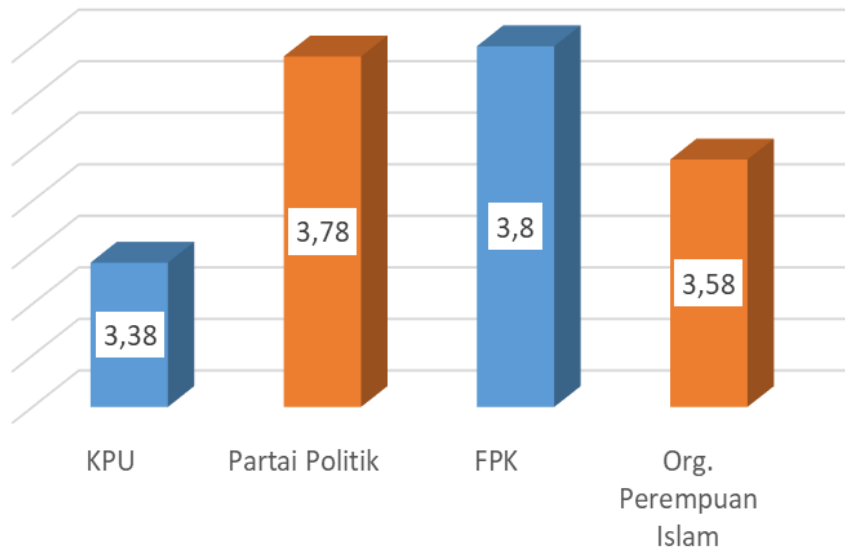
**Tabel 4. 8 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan**

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                         | 3,38            | Baik               |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik             | 3,78            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,80            | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,58            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,64</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 7 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan**



#### **4.3.3. Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan**

Kualitas kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan ini hanya dapat dinilai oleh peserta ketika menerima layanan administrasi secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Nilai rata-rata kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan adalah 3,67 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Pada kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,35 atau sama dengan nilai **“baik”**. Sementara penilaian kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,82 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik. Adapun hasil jawaban kuesioner kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

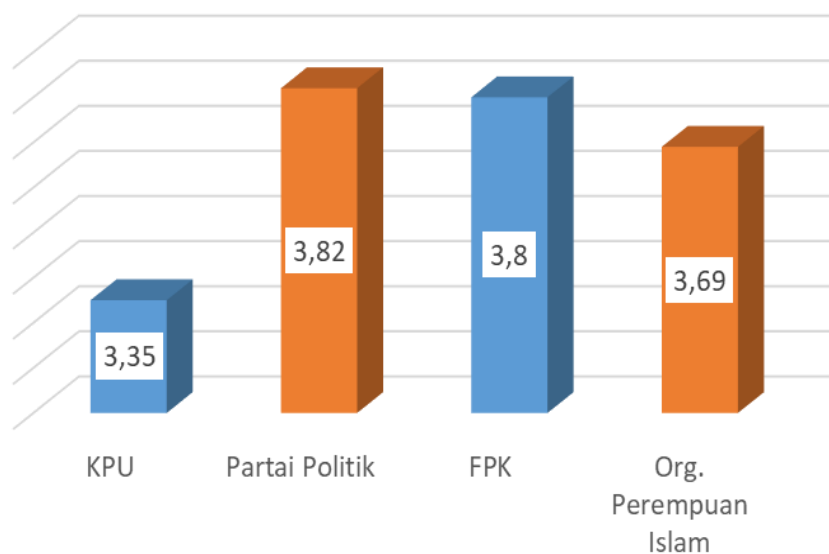
**Tabel 4. 9 Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan**

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                         | 3,35            | Baik               |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik             | 3,82            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,80            | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,69            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,67</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 8 Kecepatan Waktu dalam Menyelesaikan Pelayanan**



#### 4.3.4. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Nilai rata-rata kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,68 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,42 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Sementara penilaian kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,82 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik. Adapun hasil jawaban kuesioner kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

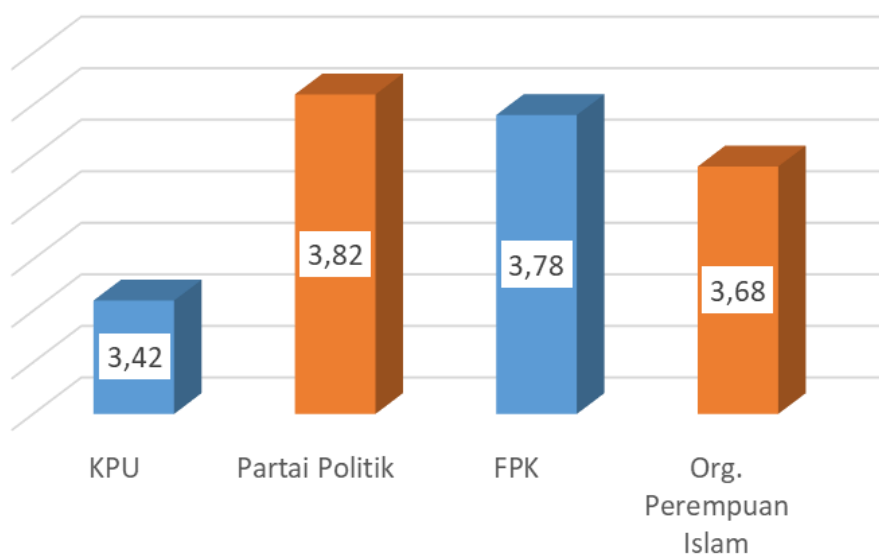
**Tabel 4. 10 Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                         | 3,42            | Sangat Baik        |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik             | 3,82            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,78            | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,68            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,68</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 9 Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan**



#### 4.3.5. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Nilai rata-rata perilaku petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,72 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Pada Kegiatan Bimtek Pilkada bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian perilaku petugas dalam memberikan pelayanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,43 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Sementara penilaian perilaku petugas dalam memberikan pelayanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,83 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimtek Pilkada bagi Partai Politik. Adapun hasil jawaban kuesioner penilaian perilaku petugas dalam memberikan pelayanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 11 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

| No | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|--|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum             | 3,43            | Sangat Baik |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik | 3,83            | Sangat Baik |

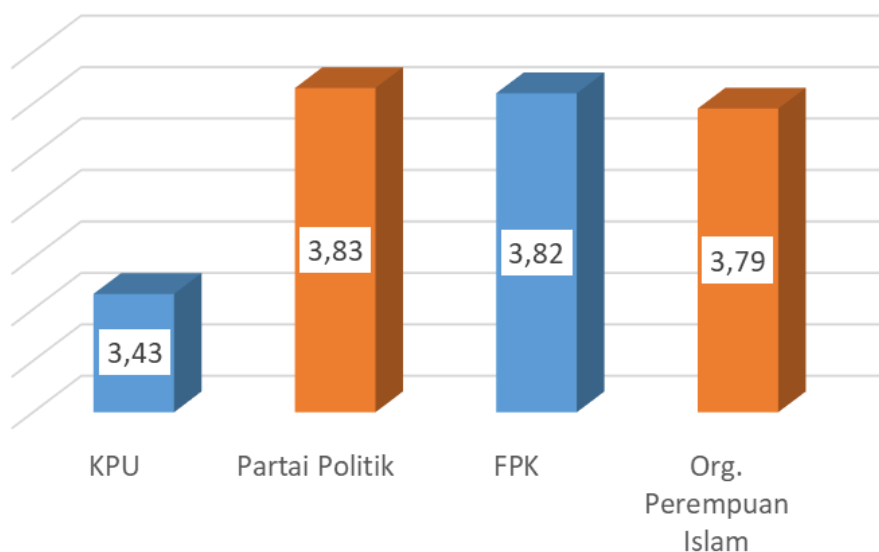


|                  |  |             |                    |
|------------------|--|-------------|--------------------|
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,82        | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,79        | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,72</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 10 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan**



#### 4.3.6. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Nilai rata-rata kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan adalah 3,68 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Pada Kegiatan Bimtek Pilkada bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,41 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Sementara penilaian kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,84 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada

pelaksanaan Kegiatan Bimtek Pilkada bagi Partai Politik. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

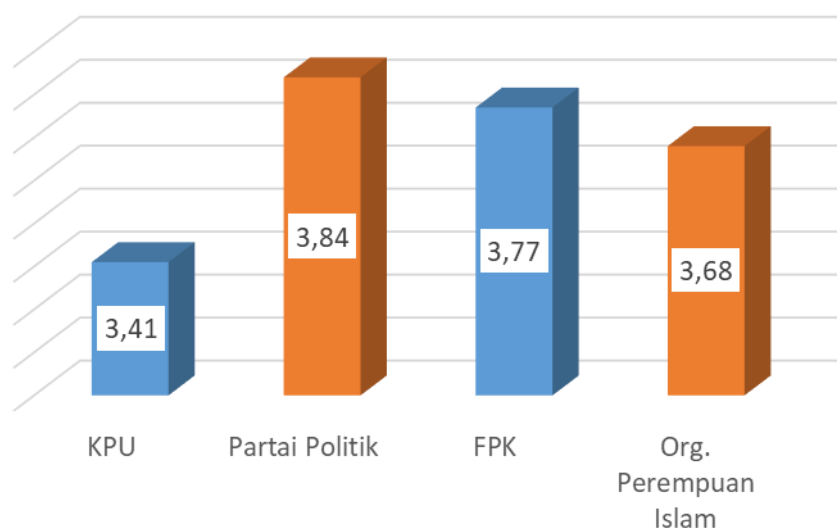
**Tabel 4. 12 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                         | 3,41            | Sangat Baik        |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik             | 3,84            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,77            | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,68            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,68</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 11 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**



#### **4.4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana**

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

Sebelumnya, peserta pendidikan dapat memanfaatkan layanan sarana prasarana yang tersedia di Pusdik seperti kenyamanan dan keamanan lingkungan pembelajaran, jamuan makan, fasilitas internet yang cepat dan stabil, dan fasilitas lainnya. Namun kali ini, sebagian besar peserta pendidikan tidak dapat menikmati semua fasilitas yang telah disediakan. Hal ini tentu mempengaruhi kecenderungan penilaian responden terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyelenggara. Sebagian besar responden hanya dapat menilai layanan yang diterima secara *online* yang didukung penuh oleh layanan teknologi informasi (IT), sehingga hasil survei kepuasan terhadap tingkat kualitas layanan sarana dan prasarana maupun kualitas layanan lainnya dapat terjadi penyimpangan. Ke depan, Pusdik MK perlu memberikan perhatian lebih untuk mengembangkan metodologi pendidikan dan membenahi metodologi survei maupun instrumen survei yang digunakan agar sesuai dengan kebutuhan.

##### **4.4.1. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kualitas sarana dan prasarana di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dinilai oleh peserta yang mengikuti kegiatan luring atau hadir secara fisik di Pusdik karena kualitas sarana dan prasarana di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ini hanya dapat dinilai oleh peserta mengikuti kegiatan secara langsung di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Nilai rata-rata kualitas sarana dan prasarana di lingkungan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi adalah 3,65 atau sama dengan nilai “**sangat baik**”. Pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan

Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kualitas sarana dan prasarana paling rendah menurut peserta yaitu 3,37 atau sama dengan nilai “**baik**”. Sementara penilaian kualitas sarana dan prasarana paling tinggi menurut peserta yaitu 3,79 atau sama dengan nilai “**sangat baik**” pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas sarana dan prasarana setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

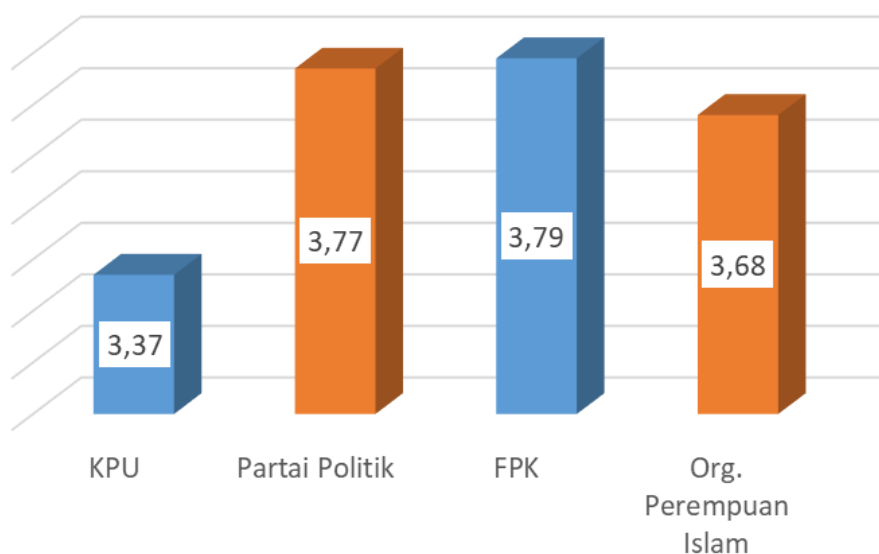
**Tabel 4. 13 Kualitas Sarana dan Prasarana**

| No               | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|--|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                         | 3,37            | Baik               |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik             | 3,77            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi | 3,79            | Sangat Baik        |
| 4                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam                                   | 3,68            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |  | <b>3,65</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 12 Kualitas Sarana dan Prasarana**



#### 4.4.2. Kualitas Audio dan Video Pembelajaran

Nilai rata-rata kualitas audio dan video pembelajaran adalah 3,59 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kualitas audio dan video pembelajaran paling rendah menurut peserta yaitu 3,27 atau sama dengan nilai **“baik”**. Sementara penilaian kualitas audio dan video pembelajaran paling tinggi menurut peserta yaitu 3,70 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimtek bagi Partai Politik dan Bimtek bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas audio dan video pembelajaran setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 14 Kualitas Audio dan Video Pembelajaran**

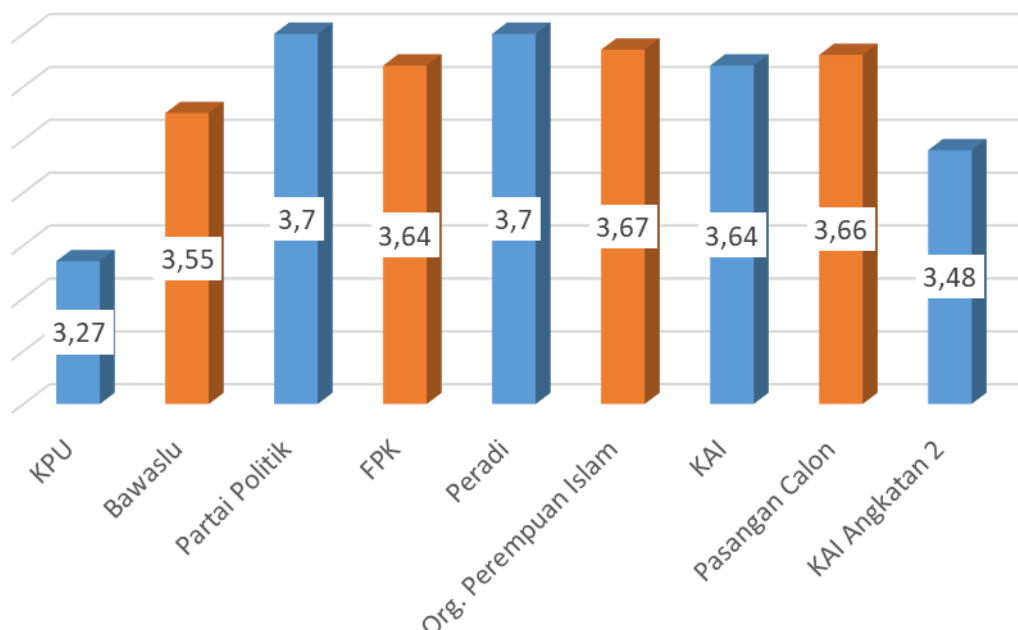
| No | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|--|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum | 3,27            | Baik        |
| 2  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur,   | 3,55            | Sangat Baik |

| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
|                  | Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum  |                 |                    |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,70            | Sangat Baik        |
| 4                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,64            | Sangat Baik        |
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,70            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,67            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,64            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,66            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,48            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,59</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 13 Kualitas Audio dan Video Pembelajaran**



#### 4.4.3. Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)

Nilai rata-rata kualitas layanan teknologi informasi (TI) adalah 3,82 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kualitas layanan teknologi informasi (TI) paling rendah menurut peserta yaitu 3,48 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Sementara penilaian kualitas layanan teknologi informasi (TI) paling tinggi menurut peserta yaitu 3,94 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas layanan teknologi informasi (TI) setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 15 Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)**

| No | Nama Kegiatan  | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|--|-----------------|-------------|
| 1  | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum | 3,48            | Sangat Baik |

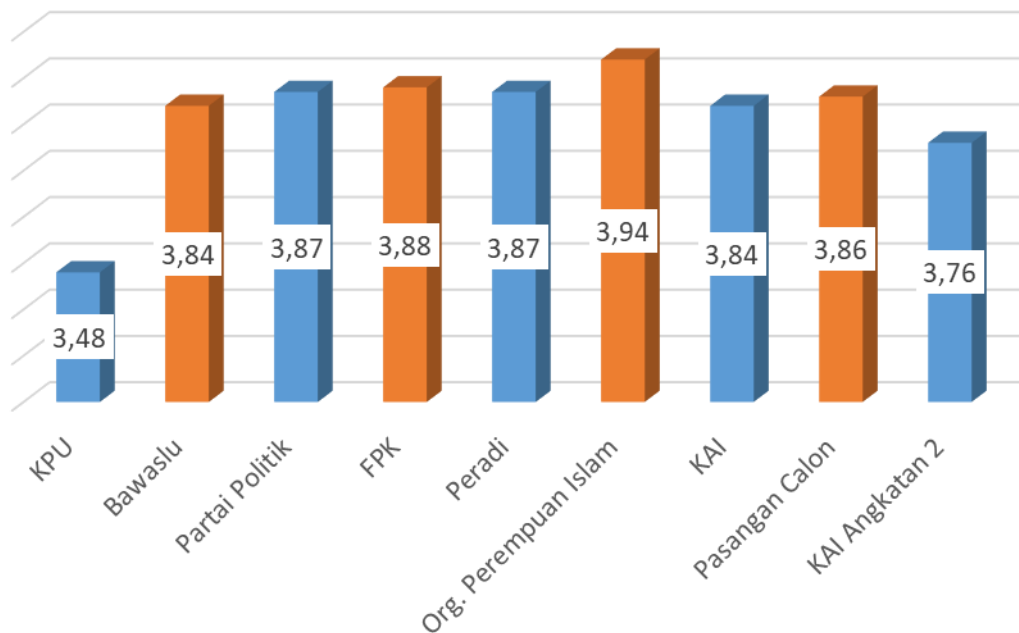
| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,84            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,87            | Sangat Baik        |
| 4                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,88            | Sangat Baik        |
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,87            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,94            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,84            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,86            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,76            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,82</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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



**Grafik 4. 14 Kualitas Layanan Teknologi Informasi (TI)**



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

Nilai rata-rata kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan adalah 3,68 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Pada Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum, Pusdik MK mendapatkan penilaian kualitas sarana pengaduan pengguna layanan paling rendah menurut peserta yaitu 3,41 atau sama dengan nilai **“sangat baik”**. Sementara penilaian kualitas sarana pengaduan pengguna layanan paling tinggi menurut peserta yaitu 3,80 atau sama dengan nilai **“sangat baik”** pada pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik. Adapun hasil jawaban kuesioner kualitas sarana pengaduan, masukan, dan saran setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

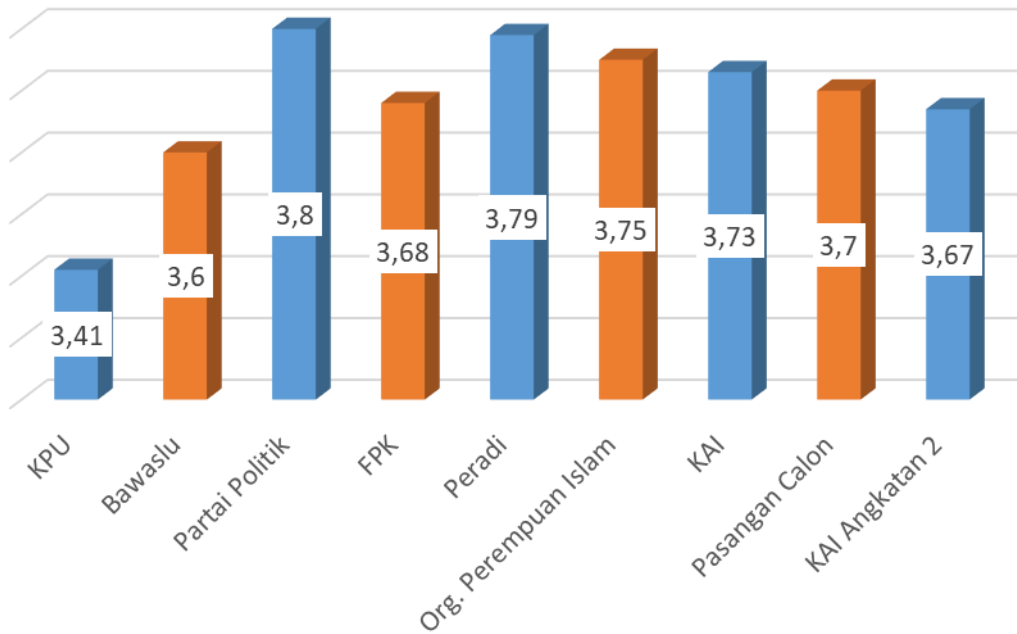
**Tabel 4. 16 Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**

| No               | Nama Kegiatan   | Nilai Rata-Rata | Kategori           |
|------------------|---|-----------------|--------------------|
| 1                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Komisi Pemilihan Umum                                    | 3,41            | Sangat Baik        |
| 2                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum         | 3,60            | Sangat Baik        |
| 3                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Partai Politik                        | 3,80            | Sangat Baik        |
| 4                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Forum Pengacara Konstitusi            | 3,68            | Sangat Baik        |
| 5                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Anggota Perhimpunan Advokat Indonesia | 3,79            | Sangat Baik        |
| 6                | Sosialisasi 4 Pilar MPR RI Dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Organisasi Perempuan Islam  | 3,75            | Sangat Baik        |
| 7                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia             | 3,73            | Sangat Baik        |
| 8                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Pasangan Calon                        | 3,70            | Sangat Baik        |
| 9                | Bimbingan Teknis Hukum Acara Penanganan Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Walikota Tahun 2020 bagi Kongres Advokat Indonesia Angkatan 2  | 3,67            | Sangat Baik        |
| <b>Rata-Rata</b> |   | <b>3,68</b>     | <b>Sangat Baik</b> |

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

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

**Grafik 4. 15 Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan**



#### 4.5. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan

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

**Tabel 4. 17 Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan**

| No   | Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan  |
|--|---|
| <b>Terkait Kurikulum, Materi dan Pengacaraan</b> |   |
| 1  | Meningkatkan efektifitas dan efisiensi penggunaan waktu pembelajaran serta memperhatikan perbedaan zona waktu |
| 2  | Materi yang bersifat praktik/teknis perlu ditambah  |

| No | Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan   |
|----|--|
| 3  | Diberikan contoh beberapa kasus yang biasa terjadi serta terdapat sesi simulasi pelaksanaan persidangan  |
| 4  | Disarankan mengadakan bimtek dengan difasilitasi tempat terpusat di wilayah masing-masing untuk mengantisipasi koneksi jaringan internet yang tidak stabil   |
| 5  | Diberikan resume di akhir kegiatan terhadap setiap pertanyaan yang dianggap sebagai problem bersama disertai dengan jawaban dan solusi yang berguna untuk menjadi rujukan ketika terjadi hal serupa saat penyelenggaraan berlangsung   |
| 6  | Penyampaian materi Sistem Informasi Penanganan Perkara Elektronik kedepan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi   |
| 7  | Diberikan <i>ice breaking</i> atau sesi relaksasi  |
| 8  | Pasca penerimaan materi sebaiknya ada group diskusi, layanan konsultasi atau <i>helpdesk</i> untuk ruang diskusi bagi peserta Bimtek. Sehingga hal-hal yang belum sempat dipertanyakan dalam forum bisa didiskusikan kembali sebagai bagian penajaman kembali materi yg sudah didapatkan |
| 9  | Programkan untuk disosialisasikan ke masyarakat tepencil dan terisolir tentang MK  |

| No                                  | Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan  |
|-------------------------------------|---|
| <b>Terkait Sarana dan Pelayanan</b> |   |
| 1                                   | Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan IT baik dari sisi kualitas dan kapasitas server maupun sisi kemudahan dan kecepatan akses layanan sistem informasi (pusdik.mkri.id) |
| 2                                   | Kualitas audio dan video perlu ditingkatkan   |
| 3                                   | Semestinya peserta <i>online</i> juga mendapatkan hak dan fasilitas yang sama dengan peserta <i>offline</i> seperti tas, seminar kit, dan kaos olahraga.                        |
| 4                                   | Peserta <i>online</i> bisa diberikan <i>souvenir</i> dari MK dan/atau paket kuota internet.   |

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester II Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden yang memberikan respons sebanyak 1224 orang, dengan mayoritas responden 82% (1006 orang) berjenis kelamin laki-laki, berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 61,8% (757 orang), dan berasal dari DKI Jakarta dengan 15% responden (183 orang).
- 2) Hasil penyusunan Survei Kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Semester II Tahun 2020 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Peserta Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori **Sangat Baik**, yaitu dengan nilai indeks **3,7**.
- 3) Komponen pelayanan yang mendapat nilai terbaik yaitu kualitas layanan teknologi informasi, kualitas moderator, dan kualitas materi.
- 4) Komponen pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu kualitas audio dan video pembelajaran, dan kualitas persyaratan pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana.
- 5) Seluruh saran dan komentar responden telah melalui proses monitoring dan evaluasi oleh penyelenggara sehingga saran dan komentar tersebut akan segera ditindaklanjuti oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi.

#### **5.2. Rekomendasi**

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

Berdasarkan seluruh uraian pada laporan ini dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih perlu ditingkatkan mulai dari komponen pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan terendah hingga komponen pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dari peserta pendidikan. Berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan:

### 1. Tingkat Penilaian Pelaksanaan Kegiatan

| Komponen          | Faktor Penyebab  | Rekomendasi  |
|-------------------|--|--|
| Kualitas Materi   | - Materi yang bersifat praktik/teknis perlu ditambah<br>- Diberikan contoh beberapa kasus yang biasa terjadi | Melakukan penyempurnaan silabus dan kurikulum  |
|                   | Belum adanya kurikulum atau silabus yang spesifik untuk target grup tertentu                                 | Menyampaikan kepada calon narasumber pada surat undangan terkait karakteristik target grup yang akan diberi materi |
| Metode pendidikan | terdapat sesi simulasi pelaksanaan persidangan   | Membuat telaah terkait adanya sesi simulasi pelaksanaan persidangan pada kegiatan Bimtek                           |

### 2. Tingkat Persepsi atas Narasumber dan Moderator

| Komponen            | Faktor Penyebab  | Rekomendasi  |
|---------------------|--|--|
| Kualitas Narasumber | Narasumber berhalangan hadir pada saat penyelenggaraan | Membuat inventarisir narasumber ahli sebagai alternatif atau mengubah susunan jadwal |

|  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
|  |  | menyesuaikan waktu dari narasumber |
|--|--|------------------------------------|

### 3. Tingkat Layanan Administrasi

| Komponen  | Faktor Penyebab  | Rekomendasi   |
|---|--|---|
| Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan | Perubahan penyelenggaraan kegiatan dari luring ke daring | Melakukan review/evaluasi atas standar pelayanan penyelenggaraan Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, untuk memastikan persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan |

### 4. Tingkat Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

| Komponen                              | Faktor Penyebab  | Rekomendasi  |
|---------------------------------------|--|--|
| Kualitas Audio dan Video Pembelajaran | Kualitas audio dan video perlu ditingkatkan              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kapasitas SDM</li> <li>2. Memastikan bahwa peralatan dari audio dan video sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan kegiatan</li> </ol> |
| Kualitas Layanan Teknologi Informasi  | Perubahan penyelenggaraan kegiatan dari luring ke daring | Melakukan perbaikan dan peningkatan layanan IT baik dari sisi kualitas dan kapasitas server maupun sisi  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | kemudahan dan kecepatan akses layanan sistem informasi   |
|  | Peserta <i>online</i> bisa diberikan <i>souvenir</i> dari MK dan/atau paket kuota internet | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan ketersediaan anggaran terkait kebutuhan anggaran biaya penggantian paket data</li> <li>2. Melakukan koordinasi terkait dengan pemberian biaya paket data bagi peserta daring</li> </ol> |

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