

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
TRIWULAN IV TAHUN 2022



PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2022 telah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih, dan baik (*good governance*).

Laporan ini memuat berbagai bahasan, mulai dari metodologi survei yang digunakan, karakteristik responden, hingga hasil survei setiap indikator. Selain itu, laporan ini juga menyajikan saran dan kritik dari responden serta rekomendasi hasil survei. Secara objektif, Pusat Pendidikan Pancasila melalui laporan survei ini juga menyajikan sejauhmana tingkat kepuasan peserta pendidikan, baik dari sisi substansi pendidikan maupun fasilitas sarana prasarana di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tergambar dari kumpulan hasil kuesioner yang diedarkan sesaat setelah kegiatan. Semua itu dimaksudkan sebagai basis evaluasi atas kualitas penyelenggaraan pendidikan yang telah dilaksanakan pada triwulan IV tahun 2022.

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

**Plt. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi
Imam Margono**



IKHTISAR EKSEKUTIF

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

Laporan survei ini disusun untuk triwulan IV tahun 2022 (Oktober s.d. Desember 2022) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang triwulan IV tahun 2022 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 2 (dua) kegiatan yang diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei triwulan keempat tahun 2022 ini menyajikan 15 (lima belas) unsur penilaian, dimana menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “tidak baik”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut hasil 15 unsur penilaian yang diukur selama dua kali kegiatan berlangsung:

- 1) Kualitas Materi (3,62 – Baik);
- 2) Kualitas Narasumber (3,62 – Baik);
- 3) Kualitas Moderator (3,73 – Baik);
- 4) Kualitas Metode Penyelenggaraan (3,72 – Baik);
- 5) Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan (3,50 – Baik);
- 6) Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran (3,68 – Baik);
- 7) Kompetensi dan Perilaku Pelaksana (3,74 – Baik);
- 8) Kualitas Penanganan Pengaduan (3,55 – Baik);
- 9) Kualitas Pelayanan Registrasi (3,64 – Baik);
- 10) Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan (3,64 - Baik);
- 11) Kualitas Audio dan Video (3,68 – Baik);
- 12) Kualitas Sarana Prasarana (3,29 – Baik);
- 13) Kualitas Akomodasi dan Konsumsi (3,41 – Baik);
- 14) Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,55 – Baik);
- 15) Kualitas Layanan Sistem Informasi/SPBE (3,68 – Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Triwulan IV Tahun 2022 adalah **3,63 (Baik)**. Jika dibandingkan dengan survei sebelumnya, nilai rata-rata Triwulan III tahun 2022 sebesar 3,51 (Baik), ini menunjukkan terdapat peningkatan atas kepuasan layanan publik yang diberikan. Kedepannya Pusdik MK terus berupaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya kepada peserta pendidikan agar mencapai pelayanan prima yang paripurna.

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
IKHTISAR EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GRAFIK	7
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Dasar Hukum	9
1.3. Tujuan	10
1.4. Sasaran	10
1.5. Manfaat	10
BAB II METODOLOGI SURVEI	11
2.1. Definisi dan Jenis Survei	11
2.2. Metode dan Komponen Survei.....	11
2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	12
2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	12
2.2.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	12
2.2.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana	13
2.2.5. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi/SPBE	14
2.2.6. Saran dan Kritik dari Peserta	14
2.3. Responden/Populasi Survei.....	14
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.5. Teknik Pengolahan Data	17
2.6. Keterbatasan Survei.....	17
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	18
3.1. Responden Berdasarkan Pendidikan	18
3.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
3.3 Responden Berdasarkan Asal Wilayah	19
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI	21
4.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
4.1.1. Kualitas Materi.....	21
4.2. Tingkat kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	21
4.2.1. Kualitas Narasumber	21
4.2.2. Kualitas Moderator.....	22

4.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	23
4.3.1 Kualitas Metode Penyelenggaraan.....	23
4.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan	23
4.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran	24
4.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana.....	24
4.3.5. Kualitas Penanganan Pengaduan	25
4.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana	26
4.4.1. Kualitas Pelayanan Registrasi	26
4.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan	26
4.4.3. Kualitas Audio dan Video.....	27
4.4.4. Kualitas Sarana Prasarana	27
4.4.5. Kualitas Akomodasi dan Konsumsi	27
4.4.6. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	27
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE.....	29
4.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE.....	29
4.6. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan	30
BAB V PENUTUP.....	32
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Rekomendasi	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2022	17
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan	18
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Tabel 5. Responden Berdasarkan Asal Wilayah	20
Tabel 6. Kualitas Materi	21
Tabel 7. Kualitas Narasumber	22
Tabel 8. Kualitas Moderator	22
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	22
Tabel 10. Kualitas Metode Penyelenggaraan	23
Tabel 11. Kualitas Waktu Penyelenggaraan	24
Tabel 12. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran	24
Tabel 13. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	24
Tabel 14. Kualitas Penanganan Pengaduan	25
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	25
Tabel 16. Kualitas Pelayanan Registrasi	26
Tabel 17. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan	26
Tabel 18. Kualitas Audio dan Video	27
Tabel 19. Kualitas Sarana Prasarana	27
Tabel 20. Kualitas Akomodasi dan Konsumsi	27
Tabel 21. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan	28
Tabel 22. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana	28
Tabel 23. Kualitas Sistem Informasi/SPBE	29
Tabel 24. Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	30
Tabel 25. Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan	30
Tabel 26. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan	33

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Responden Berdasarkan Pendidikan	18
Grafik 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Grafik 3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah.....	20
Grafik 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	23
Grafik 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	26
Grafik 6. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana	29

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 penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi adalah:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
6. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017

tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

1.3. TUJUAN

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi bertujuan:

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

1.4. SASARAN

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

1. Mendorong partisipasi peserta pendidikan untuk menilai kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
2. Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi untuk meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan;
3. Mendorong Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menjadi lebih efektif dan inovatif dalam menyelenggarakan pendidikan.

1.5. MANFAAT

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

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. DEFINISI DAN JENIS SURVEI

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

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

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

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

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

Dalam survei, terdapat populasi (keseluruhan orang yang menjadi target penelitian) dan sampel (sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi). Penentuan sampel (*sampling*) diperlukan karena adanya kesulitan menjadikan seluruh orang dalam populasi sebagai responden sehingga peneliti perlu mengambil sampel agar pengukuran bisa dilaksanakan. Namun dalam survei yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, pengambilan sampel sebagai calon responden tidak diperlukan karena responden adalah seluruh peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada triwulan IV tahun 2022 (keseluruhan populasi peserta pendidikan).

2.2. METODE DAN KOMPONEN SURVEI

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

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala *Likert* menggunakan empat gradasi kategori, yaitu:

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan

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

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

2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi

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

2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

2.2.2.1. Kualitas Narasumber

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

2.2.2.2. Kualitas Moderator

Menilai kualitas moderator dalam memandu jalannya sesi materi dan diskusi atau tanya jawab. Penilaian ini digunakan sebagai basis perbaikan performa moderator yang akan datang.

2.2.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

2.2.3.1. Kualitas Metode Penyelenggaraan

Unsur ini menilai bagaimana kesesuaian metode penyelenggaraan yang digunakan oleh penyelenggara dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai. Di samping itu, penilaian ini digunakan untuk melihat sejauh mana peserta tertarik dan menyukai metode penyelenggaraan pendidikan yang diterapkan.

2.2.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan Pendidikan

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

2.2.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran

Unsur ini menilai kualitas tayangan video visual selama proses pembelajaran yang menggunakan fasilitas elektronik seperti tampilan video visual pada videotron, dan tampilan dinamis pada kegiatan yang menggunakan fasilitas aplikasi *zoom meeting*.

2.2.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

Unsur kompetensi dan perilaku pelaksana pelayanan menjadi penilaian sebagai upaya pelayanan prima (*service excellence*) terhadap peserta pendidikan yang hadir secara luring (*offline*) di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi maupun secara daring (*online*). Kompetensi dan perilaku panitia yang baik dilihat dari bagaimana panitia melaksanakan penyelenggaraan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan serta pemberian layanan yang informatif, solutif, ramah, dan santun.

2.2.3.5. Kualitas Penanganan Pengaduan

Unsur ini menilai bagaimana kecepatan, kesigapan, dan respon panitia dalam menangani pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan di Pusdik Pancasila dan Konstitusi.

2.2.4. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana

2.2.4.1. Kualitas Pelayanan Registrasi

Unsur ini menilai bagaimana kualitas keseluruhan pelayanan registrasi peserta baik secara luring ataupun secara daring. Pelayanan registrasi menjadi sangat penting dalam pemberian pelayanan publik karena merupakan bagian dari penyelenggaraan kegiatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan memverifikasi data peserta. Ciri pelayanan registrasi yang baik diantaranya data atau dokumen yang dibutuhkan telah diinformasikan sebelumnya, waktu registrasi yang cepat, proses registrasi yang mudah, serta tidak membutuhkan biaya (gratis).

2.2.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan

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

2.2.4.3. Kualitas Audio dan Video

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

2.2.4.4. Kualitas Sarana Prasarana

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyediakan sarana maupun prasarana umum yang tersedia di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi seperti gedung, ruang peribadatan, fasilitas olahraga, tempat parkir, keamanan lingkungan, kebersihan lingkungan, dan sebagainya.

2.2.4.5. Kualitas Akomodasi dan Konsumsi

Unsur ini menilai bagaimana Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi selama mengikuti kegiatan.

2.2.4.6. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

2.2.5. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi/SPBE

2.2.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE

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

2.2.6. Saran dan Kritik dari Peserta

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

2.3. RESPONDEN/POPULASI SURVEI

Responden yang menjadi populasi dalam survei ini adalah seluruh peserta kegiatan Pendidikan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara yang diselenggarakan pada triwulan IV tahun 2022.

2.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

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

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

Kuesioner Evaluasi Kegiatan					
Penilaian oleh Peserta					
NO	A. Materi	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Kesesuaian antara materi yang diberikan dengan mata ajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Materi yang disampaikan mampu memberikan informasi dan bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Materi yang diberikan mudah dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Alokasi waktu masing-masing materi telah sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Materi yang disajikan merupakan isu yang problematis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Materi meningkatkan keterampilan analisis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materi yang paling menarik		Pilih Materi <input type="text"/>			
B. Narasumber dan Moderator					
7.	Narasumber menguasai materi dan menyampaikan materi dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Narasumber mampu mengintegrasikan media dan materi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Narasumber mampu menjawab pertanyaan secara komprehensif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Moderator memandu setiap sesi dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Narasumber yang menyampaikan materi kompeten dan kredibel :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A. Narasumber		Pilih Narsum <input type="text"/>			
B. Moderator		<input type="text"/>			
C. Metode Penyelenggaraan					
12.	Metode penyelenggaraan kegiatan menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Waktu pelaksanaan kegiatan efektif dan efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Tampilan tayangan video visual kegiatan pembelajaran menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Panitia informatif dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	Panitia dengan cepat memberikan penanganan pengaduan pengguna layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana

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

E. Sistem Informasi /SPBE

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

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

Saran dan Perbaikan

1.

2.

3.

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada triwulan IV tahun 2022 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara dan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebanyak 2 kegiatan yaitu:

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

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	Senin – Kamis 2 November s.d. 01 Desember	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi Aparatur Dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi
2	Kamis – Minggu 15 s.d. 18 Desember	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi Akademisi Ilmu Hukum

2.5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

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

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

2.6. KETERBATASAN SURVEI

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

BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan pendidikan, jenis kelamin, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan pada triwulan IV tahun 2022 sebanyak 2 kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara yang diselenggarakan secara luring. Sebanyak 39 orang yang terdiri dari 22 responden kegiatan PPHKWN bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi dan 17 responden kegiatan PPHKWN bagi Akademisi Ilmu Hukum.

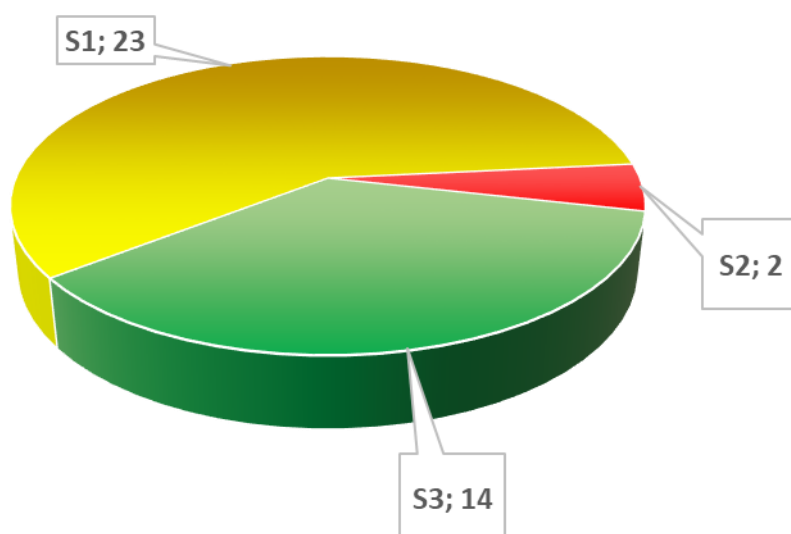
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Jumlah Responden
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi Aparatur Dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	22 orang
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Bagi Akademisi Ilmu Hukum	17 orang

3.1. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

Pengklasifikasian responden berdasarkan pendidikan merupakan salah satu cara untuk melihat data responden berdasarkan latar belakang pendidikan. Hal ini dimaksudkan agar kedepannya Pusdik MK dapat menyelenggarakan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan latar belakang strata pendidikan calon peserta. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan pendidikan.

Grafik 1. Responden Berdasarkan Pendidikan



3.2. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	32 orang	82,1 %
Perempuan	7 orang	17,9 %
Total	39 orang	100 %

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 3 di atas, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase sebesar 82,1% dan responden perempuan sebanyak 7 orang dengan presentasi sebesar 17,9%. Hal ini menunjukkan jumlah responden laki-laki jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan jenis kelamin responden sepanjang kegiatan yang dilaksanakan sepanjang triwulan IV tahun 2022.

Grafik 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



3.3 RESPONDEN BERDASARKAN ASAL WILAYAH

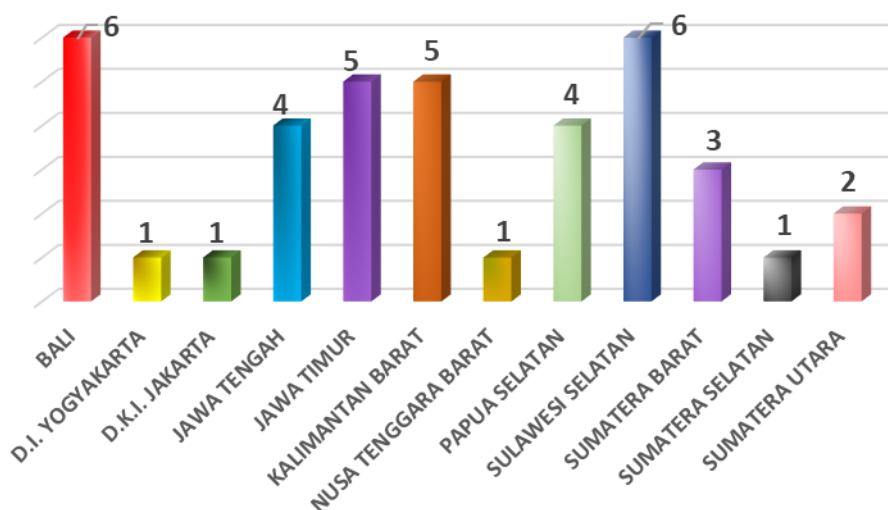
Responden berdasarkan asal wilayah dibagi berdasarkan wilayah provinsi masing-masing responden. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemetaan responden secara komprehensif dan melihat kekhususan wilayah tertentu. Pada triwulan ini, responden berasal dari 12 provinsi di Indonesia.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Asal Wilayah

No	Asal Wilayah	Jumlah (orang)
1	BALI	6
2	D.I. YOGYAKARTA	1
3	DKI JAKARTA	1
4	JAWA TENGAH	4
5	JAWA TIMUR	5
6	KALIMANTAN BARAT	5
7	NUSA TENGGARA BARAT	1
8	PAPUA SELATAN	4
9	SULAWESI SELATAN	6
10	SUMATERA BARAT	3
11	SUMATERA SELATAN	1
12	SUMATERA UTARA	2
	TOTAL	39

Sebaran responden berdasarkan asal wilayah dapat digambarkan pada grafik berikut ini.

Grafik 3. Responden Berdasarkan Asal Wilayah



BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi diisi oleh peserta setelah mengikuti kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara secara daring dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Peserta Langsung dan Transparan (SIMULTAN). Survei ini memuat setidaknya 5 komponen yang terdiri dari 15 unsur penilaian terhadap pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil dan pembahasan 5 komponen penilaian sebagai berikut:

4.1. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MATERI

4.1.1. Kualitas Materi

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas materi sebesar 3,58 dengan kategori “Baik”, sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas materi kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Kualitas Materi

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,58	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum	3,65	Baik
	Rata-Rata	3,62	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.2. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN NARASUMBER DAN MODERATOR

4.2.1. Kualitas Narasumber

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas narasumber sebesar 3,54 dengan kategori “Baik”, sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian sebesar 3,71 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas narasumber kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Kualitas Narasumber

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,54	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum	3,71	Baik
	Rata-Rata	3,62	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.2.2. Kualitas Moderator

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas moderator sebesar 3,73 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas moderator kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Kualitas Moderator

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,73	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

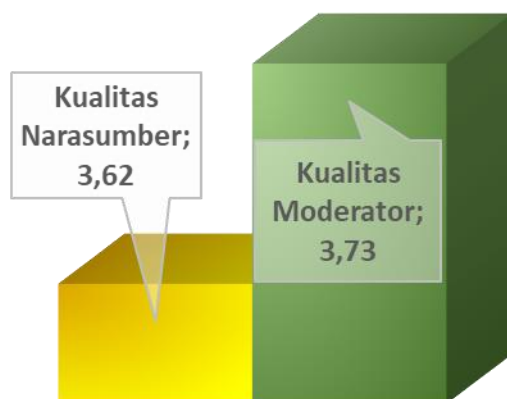
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Narasumber	3,62	Baik
2	Kualitas Moderator	3,73	Baik
	Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	3,68	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

Grafik 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator



4.3. TINGKAT KEPUASAN METODE PENYELENGGARAAN

4.3.1 Kualitas Metode Penyelenggaraan

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas metode penyelenggaraan sebesar 3,68 dengan kategori “Baik”, sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian sebesar 3,76 dengan kategori “Sangat Baik”. Penilaian kualitas metode penyelenggaraan kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Kualitas Metode Penyelenggaraan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,68	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum	3,76	Sangat Baik
	Rata-Rata	3,72	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.3.2. Kualitas Waktu Penyelenggaraan

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas waktu penyelenggaraan sebesar 3,50 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas waktu penyelenggaraan kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Kualitas Waktu Penyelenggaraan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,50	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.3.3. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas tayangan video visual pembelajaran sebesar 3,68 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas tayangan video visual pembelajaran disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,68	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.3.4. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana sebesar 3,77 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana atau *hospitality* penyelenggara sebesar 3,71 dengan kategori “Baik”. Penilaian kompetensi dan perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,77	Sangat Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum	3,71	Baik
	Rata-Rata	3,74	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.3.5. Kualitas Penanganan Pengaduan

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas penanganan pengaduan sebesar 3,55 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Kualitas Penanganan Pengaduan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,55	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

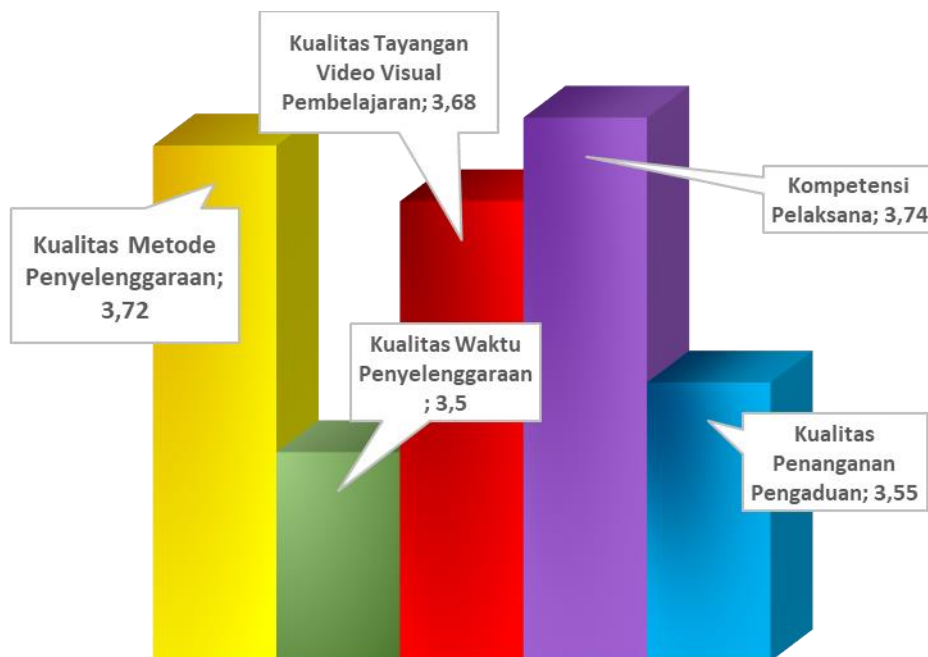
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Metode Penyelenggaraan	3,72	Baik
2	Kualitas Waktu Penyelenggaraan	3,50	Baik
3	Kualitas Tayangan Video Visual Pembelajaran	3,68	Baik
4	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	3,74	Baik
5	Kualitas Penanganan Pengaduan	3,55	Baik
	Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	3,64	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

Grafik 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan



4.4. TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRASI, SARANA DAN PRASARANA

4.4.1. Kualitas Pelayanan Registrasi

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas pelayanan registrasi sebesar 3,64 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas pelayanan registrasi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16. Kualitas Pelayanan Registrasi

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,64	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.4.2. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kemudahan mengakses informasi kegiatan sebesar 3,64 dengan kategori “Baik”. Penilaian kemudahan mengakses informasi kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 17. Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,64	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.4.3. Kualitas Audio dan Video

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas audio dan video sebesar 3,68 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas audio dan video disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 18. Kualitas Audio dan Video

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,68	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.4.4. Kualitas Sarana Prasarana

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian kualitas sarana prasarana sebesar 3,29 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas sarana prasarana kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 19. Kualitas Sarana Prasarana

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,29	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.4.5. Kualitas Akomodasi dan Konsumsi

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Akademisi Ilmu Hukum mendapatkan penilaian kualitas akomodasi dan konsumsi sebesar 3,41 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas akomodasi dan konsumsi kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 20. Kualitas Akomodasi dan Konsumsi

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,41	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.4.6. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan sebesar 3,55 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas sarana pengaduan, saran, dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 21. Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,55	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

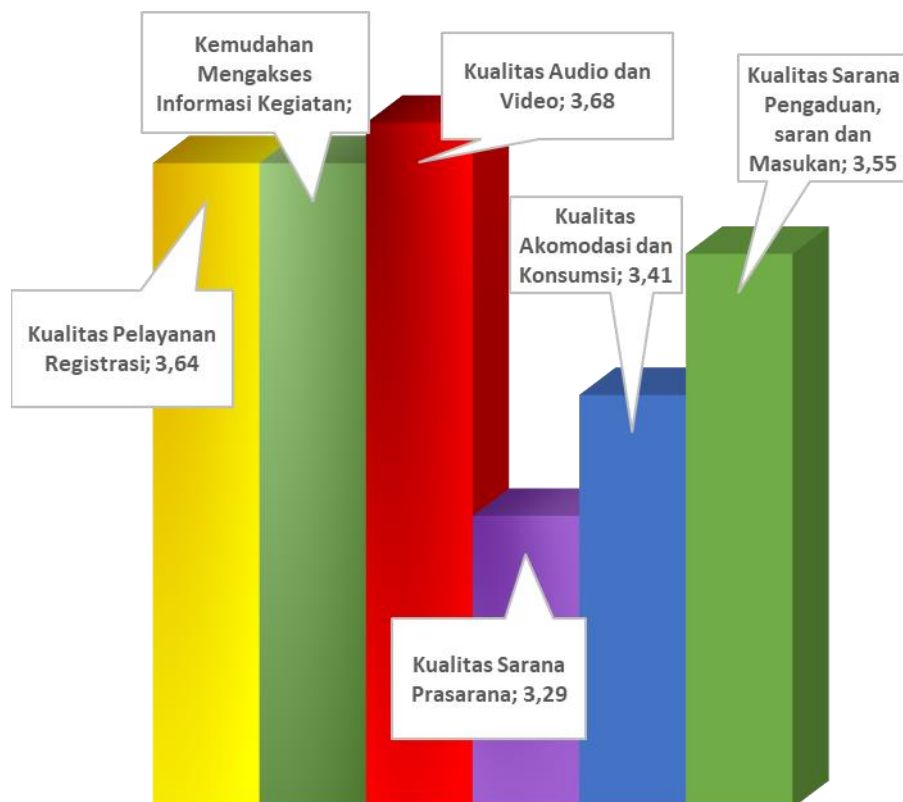
Tabel 22. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana

No	Kategori Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Kualitas Pelayanan Registrasi	3,64	Baik
2	Kemudahan Mengakses Informasi Kegiatan	3,64	Baik
3	Kualitas Audio dan Video	3,68	Baik
4	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,29	Baik
5	Kualitas Akomodasi dan Konsumsi	3,41	Baik
6	Kualitas Sarana Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	Baik
	Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana	3,63	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

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

Grafik 6. Tingkat Kepuasan Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana



4.5. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN SISTEM INFORMASI/SPBE

4.5.1. Kualitas Sistem Informasi/SPBE

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi mendapatkan penilaian kualitas sistem informasi/SPBE sebesar 3,68 dengan kategori “Baik”. Penilaian kualitas sistem informasi/SPBE disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 23. Kualitas Sistem Informasi/SPBE

No	Nama Kegiatan	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Aparatur dan Tokoh Masyarakat Desa Konstitusi	3,68	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan seluruh uraian dari 5 komponen penilaian survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Triwulan IV Tahun 2022, maka nilai akhir Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2022 adalah sebesar 3,63 dengan kategori “Baik”. Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 24. Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan

No	Komponen Penilaian	Nilai Rata-Rata (Indeks)	Kategori
1	Tingkat Kepuasan Layanan Materi	3,62	Baik
2	Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	3,68	Baik
3	Tingkat Kepuasan Layanan Metode Penyelenggaraan	3,64	Baik
4	Tingkat Kepuasan Layanan Administrasi, sarana, dan prasarana	3,54	Baik
5	Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi/SPBE	3,68	Baik
	Indeks Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	3,63	Baik

Sumber Data: Data Primer diolah, 2022

4.6. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

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

Tabel 25. Saran, Kritik, dan Komentar Peserta Pendidikan

No	Kritik, Saran, dan Komentar Peserta Pendidikan
Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengajaran	
1	Ditambah waktu untuk refreshing, misalnya ke Chimory dll
2	Waktu untuk kegiatan ditambah
3	Kegiatan dan kerja sama dengan desa konstitusi dapat terus berkelanjutan
4	Pelayanan konsumsi dapat lebih sigap jika konsumsi sudah habis
5	Mengurangi waktu untuk <i>experiential learning</i>
6	Waktu untuk diskusi dan pendalaman materi dapat diperpanjang
Terkait Sarana dan Pelayanan	

1	Kasur di dalam kamar lebih baik hanya ada 1
2	Ditambahkan TV di dalam kamar
3	Banyak kucing di ruang makan
4	Fasilitas kamar asrama diperbaiki
5	Botol sabun dan shampo diganti menjadi botol yang tidak keras agar mudah untuk dipencet
6	Posisi stop kontak dalam kamar dapat dipindah ke titik yang mudah diakses

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

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

- 1) Jumlah responden sebanyak 39 orang yang terdiri dari 82,1% atau 32 orang berjenis kelamin laki-laki dan 17,9% atau 7 orang berjenis kelamin perempuan. Seluruh responden berasal dari 12 provinsi di Indonesia.
- 2) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan IV Tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori **Baik**, yaitu dengan nilai indeks **3,63**.
- 3) Unsur pelayanan yang mendapat nilai terbaik yaitu kompetensi dan perilaku pelaksana (*hospitality*) dengan nilai 3,74 dengan kategori Baik.
- 4) Unsur pelayanan yang saat ini perlu ditingkatkan yaitu kualitas sarana 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

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

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

Tabel 26. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Kualitas Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas kamar asrama kurang lengkap 2. Posisi stop kontak dalam kamar asrama sulit diakses 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi dan peningkatan fasilitas kamar asrama 2. Memindahkan posisi stop kontak dalam kamar ke posisi yang mudah diakses atau menyiapkan terminal listrik tambahan di dalam kamar asrama 3. Menjaga dan meningkatkan kebersihan dan kerapian kamar asrama dan gedung asrama

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