

LAPORAN SURVEI

KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
TRIWULAN III TAHUN 2023



PUSAT PENDIDIKAN PANCASILA DAN KONSTITUSI
KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI



KATA PENGANTAR

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

Laporan ini memuat berbagai bahasan mulai dari metode survei yang digunakan, karakteristik responden, hingga hasil survei setiap indikator. Selain itu, laporan ini juga menyajikan saran dan kritik dari responden serta rekomendasi hasil survei. Secara objektif, Pusat Pendidikan Pancasila melalui laporan survei ini 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 III tahun 2023.

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

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



IKHTISAR EKSEKUTIF

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

Laporan survei ini disusun untuk triwulan III tahun 2023 (Juli s.d. September) yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang triwulan III tahun 2023 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 12 (dua belas) kegiatan yang diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei triwulan ketiga tahun 2023 ini menyajikan 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dinilai, dimana menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “tidak baik”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut hasil 10 unsur pelayanan yang diukur selama 12 kali kegiatan berlangsung:

- 1) Layanan Materi (3,58 – Baik);
- 2) Layanan Narasumber dan Moderator (3,59 – Baik);
- 3) Layanan Metode Penyelenggaraan (3,59 – Baik);
- 4) Layanan Petugas Penyelenggara (3,64 – Baik);
- 5) Layanan Akomodasi (3,52 – Baik);
- 6) Layanan Konsumsi (3,50 – Baik);
- 7) Layanan Sarana Pendidikan (3,62 – Baik);
- 8) Layanan Keamanan (3,67 – Baik);
- 9) Layanan Sistem Informasi Pendidikan (3,58 – Baik);
- 10) Layanan Keuangan (3,79 – Sangat Baik).

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

DAFTAR ISI

SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GRAFIK.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Dasar Hukum	9
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Sasaran	10
1.5. Manfaat	10
BAB II METODOLOGI SURVEI	11
2.1. Definisi dan Jenis Survei	11
2.2. Metode dan Komponen Survei	11
2.3. Populasi dan responden Survei	13
2.4. Teknik Pengumpulan Data	14
2.5. Teknik Pengolahan Data	16
2.6. Keterbatasan Survei	17
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN	18
3.1. Responden Berdasarkan Kegiatan	18
3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	18
3.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
3.4 Responden Berdasarkan Asal Wilayah	19
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI	21
4.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
4.2. Tingkat kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	22
4.3. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	23
4.4. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	25
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	26
4.6. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	28
4.7. Tingkat Kepuasan Sarana Pendidikan	29
4.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	31

4.9. Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pendidikan	32
4.10. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	33
4.11. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan	35
BAB V PENUTUP	40
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Rekomendasi	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2023	16
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	21
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	22
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	24
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	25
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	27
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	28
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	29
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan.....	31
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	32
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	34
Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan	35
Tabel 14. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	41

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan	18
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	19
Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah	20
Grafik 5. Tingkat Kepuasan Layanan Materi	22
Grafik 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator	23
Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	25
Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara	26
Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi	28
Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi	29
Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan	30
Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan	32
Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan	33
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan	34
Grafik 15. Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	35

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, dalam Pasal 11 ayat (3) huruf h menegaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi diantaranya yaitu pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Dalam rangka menyelenggarakan fungsi tersebut, maka dibentuklah Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tertuang dalam Pasal 13. Penjabaran secara rinci tentang Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi ditegaskan dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Bagian Kesebelas Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Pasal 98 sampai dengan Pasal 108.

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

konstitusi yang disediakan oleh Mahkamah Konstitusi pasca mengikuti pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi tentunya akan mempermudah dan memperlancar proses persidangan di Mahkamah Konstitusi sehingga membantu para hakim menghasilkan kualitas putusan yang bermutu dan implementatif.

Dalam menyelenggarakan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan bimbingan teknis hukum acara Mahkamah Konstitusi, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melakukan survei kepuasan pelayanan kepada peserta pendidikan. Survei ini diperlukan untuk mengetahui seberapa baik penyelenggaraan layanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Melalui survei, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berusaha mendengarkan dan memahami kebutuhan para penerima layanan, menggali permasalahan yang mereka hadapi, dan mengetahui tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil survei ini menjadi salah satu bahan evaluasi dan penentuan target perbaikan kedepannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi baik secara individu pegawai maupun organisasi.

1.2. DASAR HUKUM

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

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

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

1.3. TUJUAN

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi bertujuan:

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

1.4. SASARAN

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

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

1.5. MANFAAT

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

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. DEFINISI DAN JENIS SURVEI

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

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

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

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

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

Dalam survei, terdapat populasi (keseluruhan orang yang menjadi target penelitian) dan sampel (sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi). Penentuan sampel (*sampling*) diperlukan karena adanya kesulitan menjadikan seluruh orang dalam populasi sebagai responden sehingga peneliti perlu mengambil sampel agar pengukuran bisa dilaksanakan. Namun dalam survei yang dilaksanakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, pengambilan sampel sebagai calon responden tidak diperlukan karena responden adalah seluruh peserta pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada triwulan III tahun 2023 (keseluruhan populasi peserta pendidikan).

2.2. METODE DAN KOMPONEN SURVEI

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

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

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan

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

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

2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi

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

2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

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

2.2.3. Tingkat Kepuasan Layanan Metode Penyelenggaraan

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

2.2.4. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara

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

2.2.5. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi

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

2.2.6. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi

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

2.2.7. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan

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

2.2.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan

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

2.2.9. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan

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

2.2.10. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan

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

2.2.11. Kritik dan Saran Peserta

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

2.3. POPULASI DAN RESPONDEN SURVEI

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

2.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

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

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

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

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

Penilaian oleh Peserta

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

B. Narasumber dan Moderator

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

C. Metode Penyelenggaraan					
7.	Penyelenggaraan kegiatan bimtek menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan tepat waktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Petugas Penyelenggara					
9.	Penyelenggara informatif dan komunikatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	10. Penyelenggara memberikan pelayanan dengan yang cepat dan tepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Penyelenggara ramah dan berpenampilan rapi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E. Akomodasi					
12.	Kebersihan kamar terjaga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Kelengkapan fasilitas kamar tersedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F. Konsumsi					
14.	Hidangan makanan memiliki variasi menu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	Hidangan makanan dan snack tersedia tepat waktu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G. Sarana Pendidikan					
16.	Kebersihan ruang aula dan kelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Sarana Penunjang proses pembelajaran (termasuk videotron)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H. Keamanan					
18.	Keamanan selama berada di Pusdik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	19. Sikap dan Perilaku Petugas Keamanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I. Sistem Informasi					
20.	Kemudahan akses layanan sistem informasi pendidikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	Kecepatan akses jaringan internet Pusdik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saran dan Perbaikan					
1.	<input type="text"/>				
2.	<input type="text"/>				
3.	<input type="text"/>				

Simpan

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada triwulan III tahun 2023 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi mengenai Penyelesaian Perkara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 sebanyak 11 kegiatan dan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 sebanyak 1 kegiatan dengan rincian sebagai berikut.

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

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	Senin – Kamis 3 s.d. 6 Juli	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh
2	Senin – Kamis 10 s.d. 13 Juli	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat
3	Senin – Kamis 24 s.d. 27 Juli	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia
4	Jumat – Minggu 28 s.d. 30 Juli	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK
5	Senin – Kamis 31 Juli s.d. 3 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo
6	Senin – Kamis 7 s.d. 10 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan
7	Senin – Kamis 21 s.d. 24 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat
8	Senin – Kamis 28 s.d. 31 Agustus	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia
9	Senin – Kamis 4 s.d. 7 September	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I
10	Senin – Kamis 11 s.d. 14 September	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II
11	Senin – Kamis 18 s.d. 21 September	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I
12	Senin – Selasa 25 s.d. 26 September	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024

2.5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan dengan tiga tahap, yaitu penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*). Pertama, dilakukan penyuntingan terhadap kesesuaian jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dan kelengkapan pengisian daftar pertanyaan. Disini, jawaban responden belum ditafsirkan dan dibiarkan sebagaimana

adanya. Kedua, tahap pengkodean dilakukan dengan memberikan nilai terhadap masing-masing kategori jawaban yang bersifat tertutup, mulai dari jawaban 1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik), dan 4 (sangat baik). Ketiga, penyusunan dan penghitungan terhadap data hasil pengkodean disajikan dalam bentuk tabel yang memperlihatkan keseluruhan gambaran data.

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

2.6. KETERBATASAN SURVEI

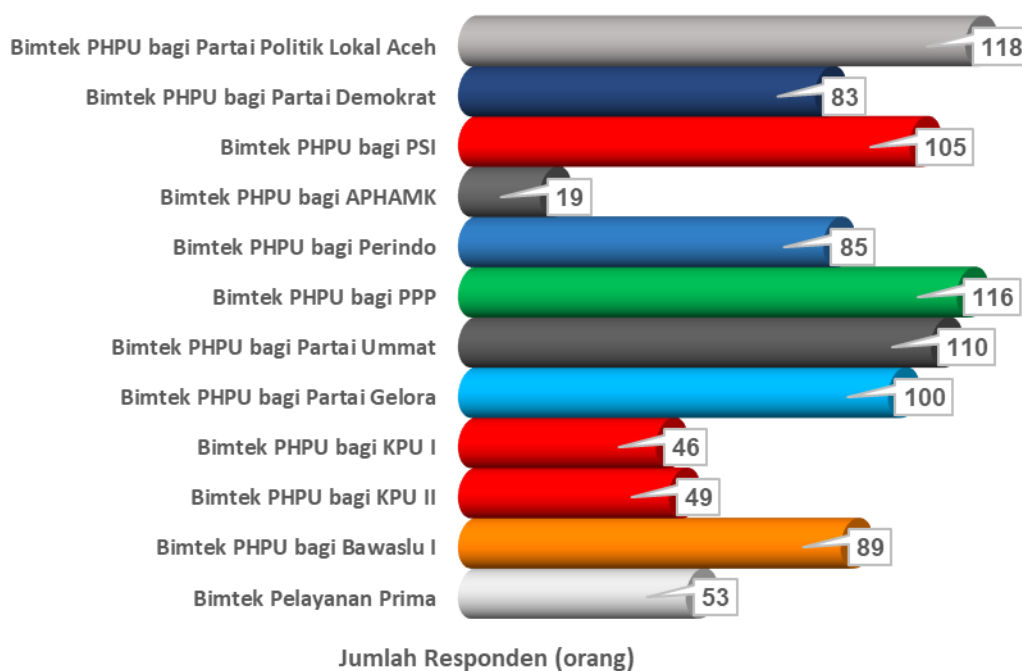
Survei ini menjadikan seluruh peserta kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Mahkamah Konstitusi sebagai responden survei. Idealnya, seluruh peserta kegiatan mengisi seluruh kuesioner yang diberikan. Namun, pada kenyataannya terdapat sebagian responden yang tidak mengisi kuesioner disebabkan berbagai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

BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN

3.1. RESPONDEN BERDASARKAN KEGIATAN

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman responden berdasarkan kegiatan, pendidikan, jenis kelamin, dan asal wilayah. Hal ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi responden dengan lebih mendalam terkait survei ini. Kegiatan yang diselenggarakan pada triwulan III tahun 2023 sebanyak 11 kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 dan 1 kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dengan total responden sebanyak 973 orang. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan.

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan

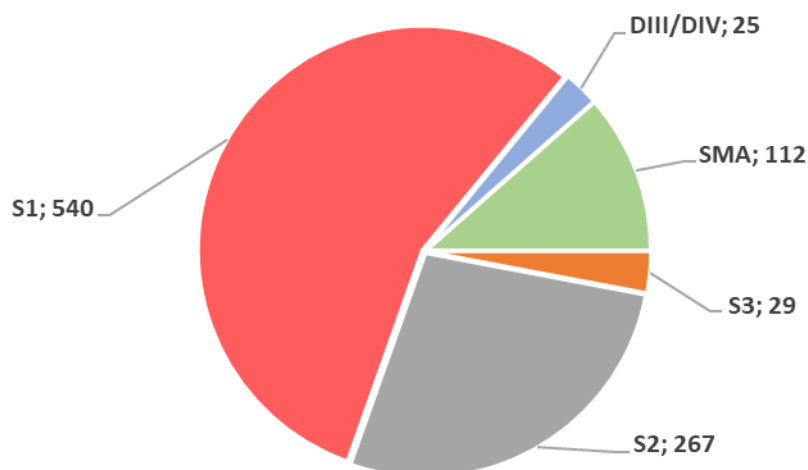


3.2. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

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

Berdasarkan data yang diperoleh, responden dengan latar belakang pendidikan jenjang S1 (Sarjana) merupakan jenjang pendidikan terbanyak dengan jumlah 540 orang. Urutan kedua dan selanjutnya yaitu jenjang S2 (Magister) sejumlah 267 orang, SMA dan sederajat sejumlah 112 orang, S3 (Doktoral) sejumlah 29 orang, dan jenjang DIII/DIV sejumlah 25 orang. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan.

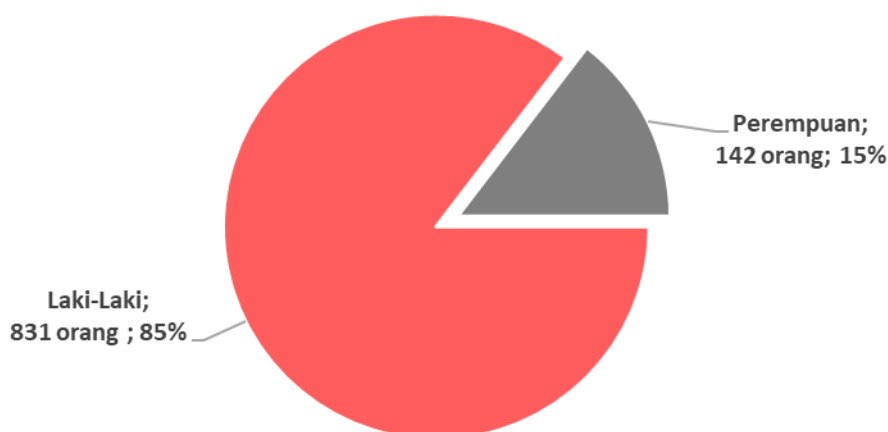
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)



3.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada grafik berikut ini.

Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

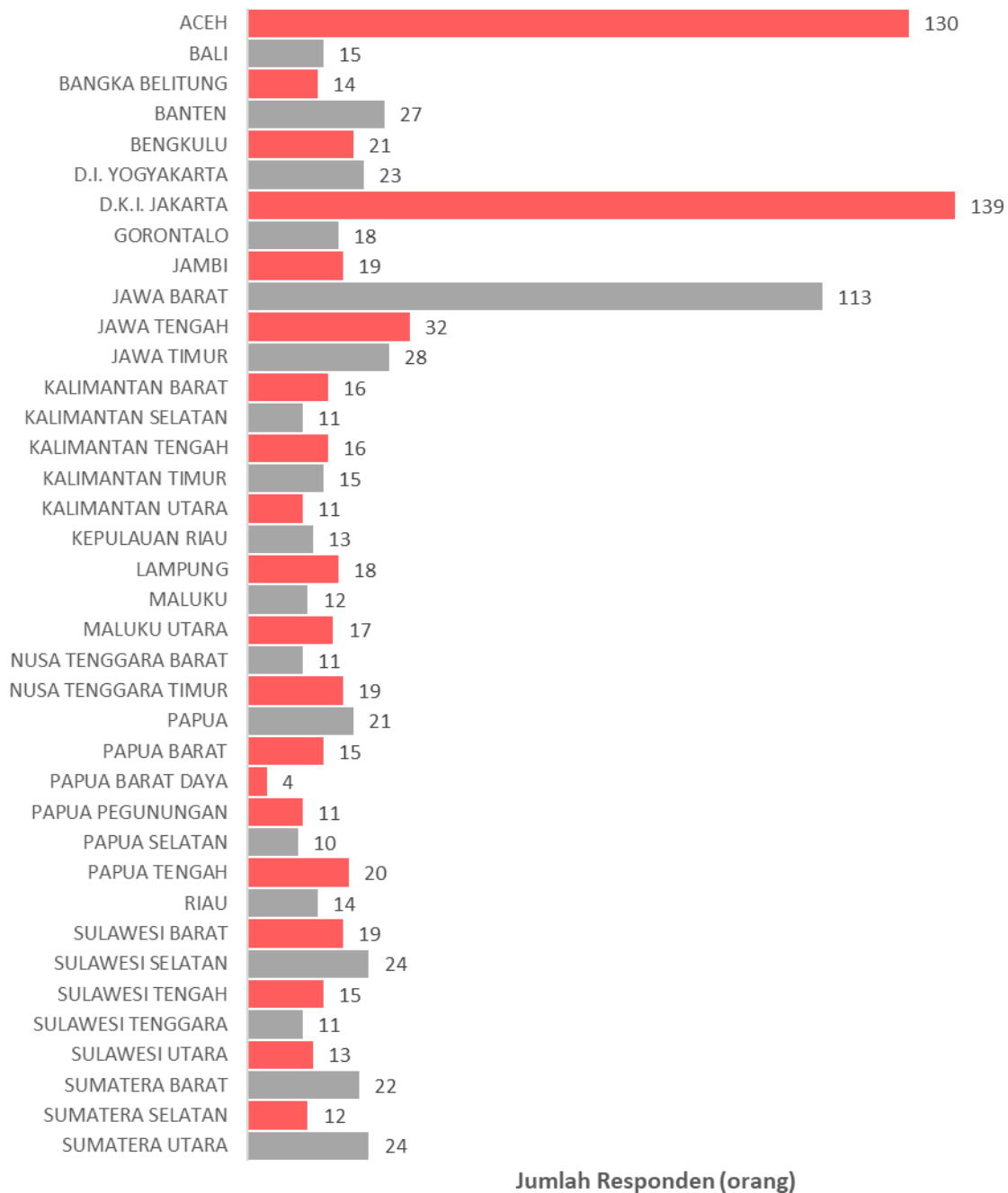


Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada grafik di atas, terlihat bahwa responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki sangat dominan dengan jumlah sebanyak 831 orang dengan presentase sebesar 85%. Sedangkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 142 orang dengan presentasi sebesar 15%.

3.4 RESPONDEN BERDASARKAN ASAL WILAYAH

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

Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah



Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa Provinsi DKI Jakarta merupakan wilayah dengan responden terbanyak. Hal ini disebabkan karena seluruh Partai Politik yang menjadi target group diwajibkan mengirimkan peserta dari Dewan Pimpinan Pusat (DPP) yang notabene berdomisili di DKI Jakarta dan sekitarnya lebih besar dibandingkan wilayah-wilayah lainnya. Provinsi Aceh menempati urutan kedua terbesar dalam hal perwakilan responden dikarenakan terdapat 1 kegiatan yaitu Bimtek PPHU bagi Partai Politik Lokal Aceh dimana seluruh pesertanya berasal dari provinsi tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI

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

4.1. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MATERI

Dari 12 kegiatan yang disurvei pada triwulan III tahun 2023, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan materi sebesar 3,58 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan materi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,75 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,33 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan materi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

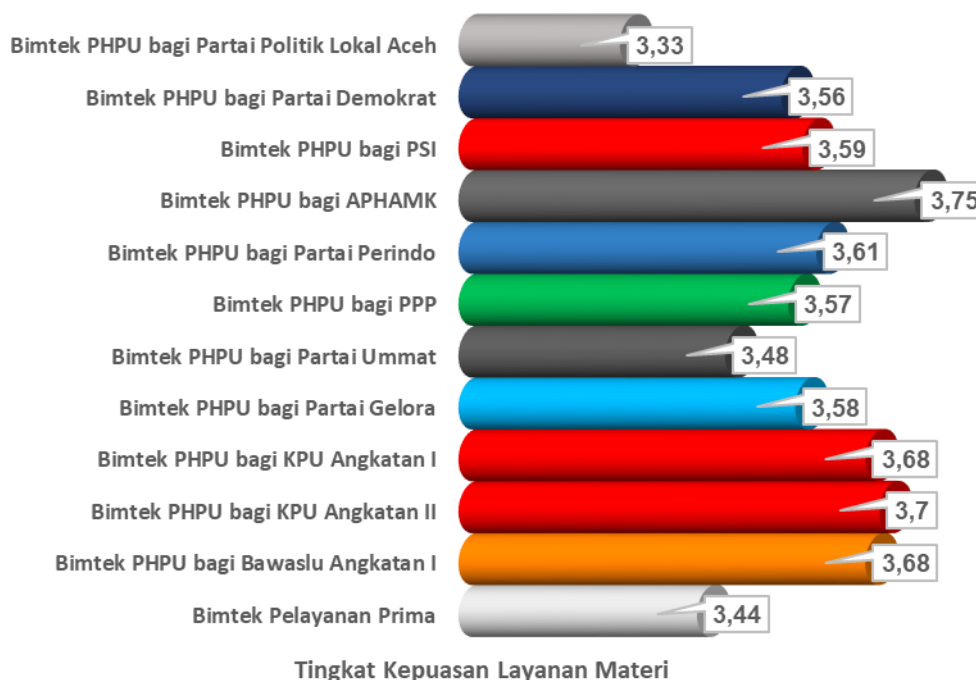
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,33	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,56	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,59	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,75	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,61	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,57	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,48	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,58	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,68	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,7	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,68	Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,44	Baik
RATA-RATA		3,58	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 5. Tingkat Kepuasan Layanan Materi



4.2. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN NARASUMBER DAN MODERATOR

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator sebesar 3,59 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,82 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PPHU Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,38 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator

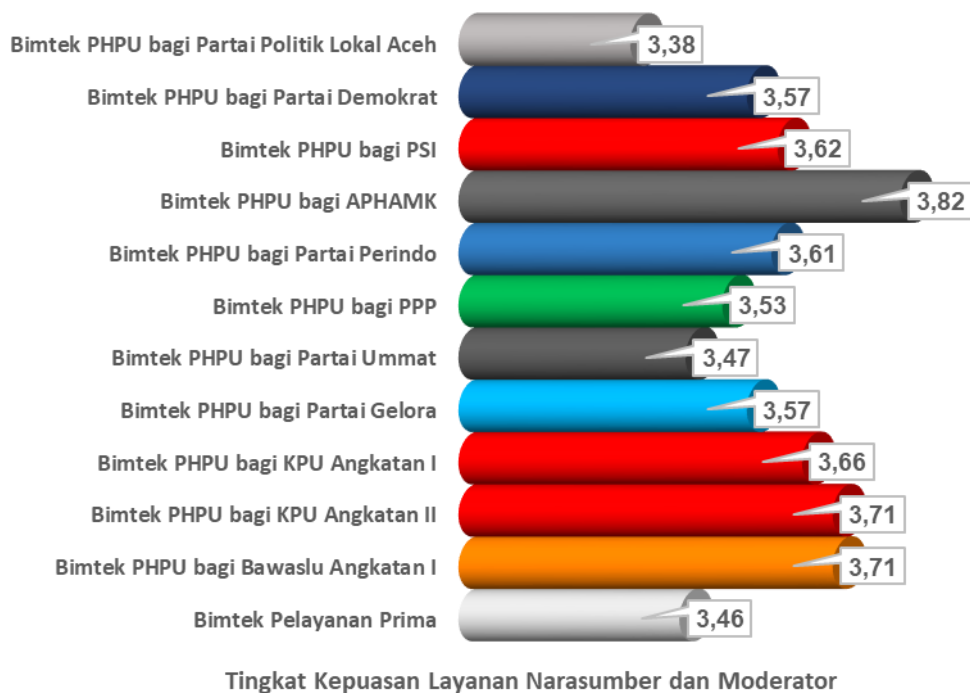
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,38	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,57	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,62	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,82	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,61	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,53	Baik

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,47	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,57	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,66	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,71	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,71	Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,46	Baik
RATA-RATA		3,59	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator



4.3. TINGKAT KEPUASAN METODE PENYELENGGARAAN

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan sebesar 3,59 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Bawaslu Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,74 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,36 dengan

kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

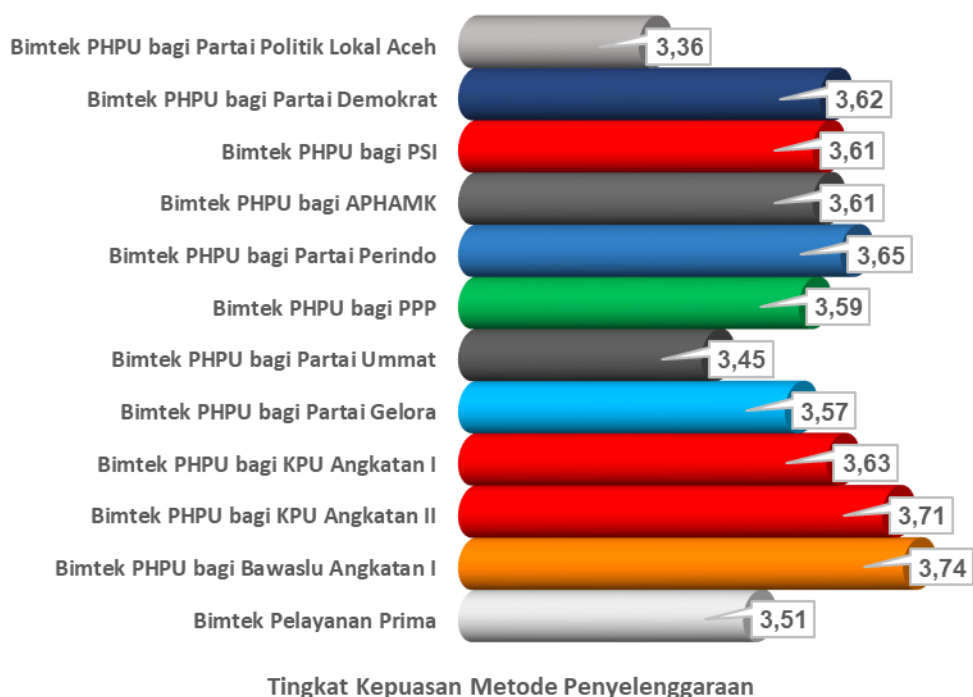
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,36	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,62	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,61	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,61	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,65	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,59	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,45	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,57	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,63	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,71	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,74	Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,51	Baik
RATA-RATA		3,59	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan



4.4. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PETUGAS PENYELENGGARA

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara sebesar 3,64 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PPHU Tahun 2024 bagi APHAMK memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,86 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PPHU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,41 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara

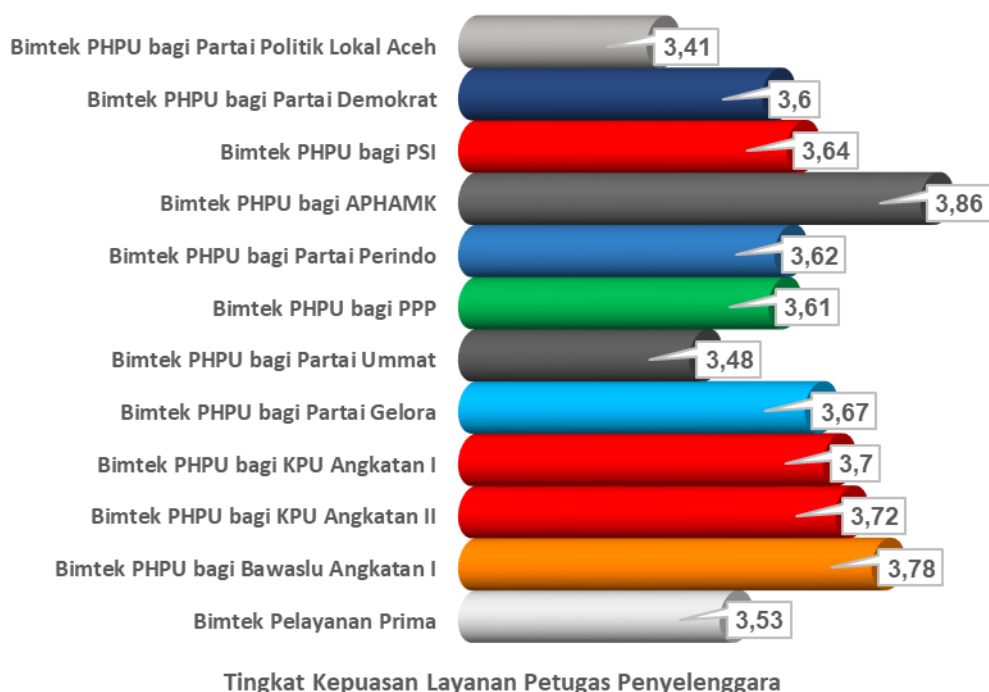
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,41	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,6	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,64	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,86	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,62	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,61	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,48	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,67	Baik

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,7	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,72	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,78	Sangat Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,53	Baik
RATA-RATA		3,64	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara



4.5. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN AKOMODASI

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan akomodasi sebesar 3,52 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Bawaslu Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,7 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,37 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

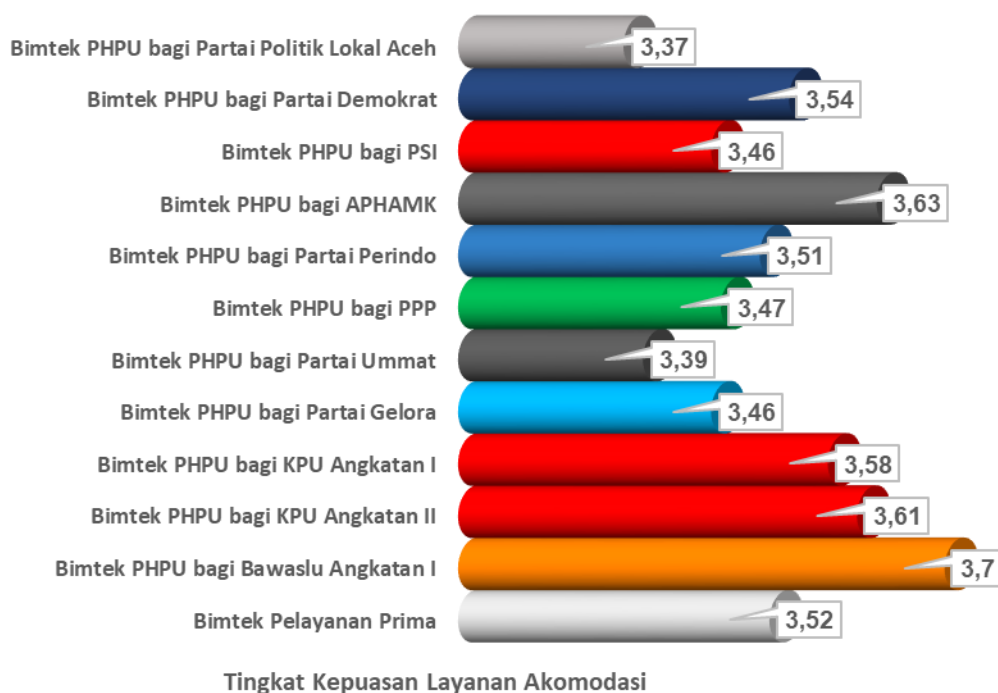
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,37	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,54	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,46	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,63	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,51	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,47	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,39	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,46	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,58	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,61	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,7	Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,52	Baik
RATA-RATA		3,52	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi



4.6. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KONSUMSI

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan konsumsi sebesar 3,5 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Bawaslu Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,65 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,35 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi

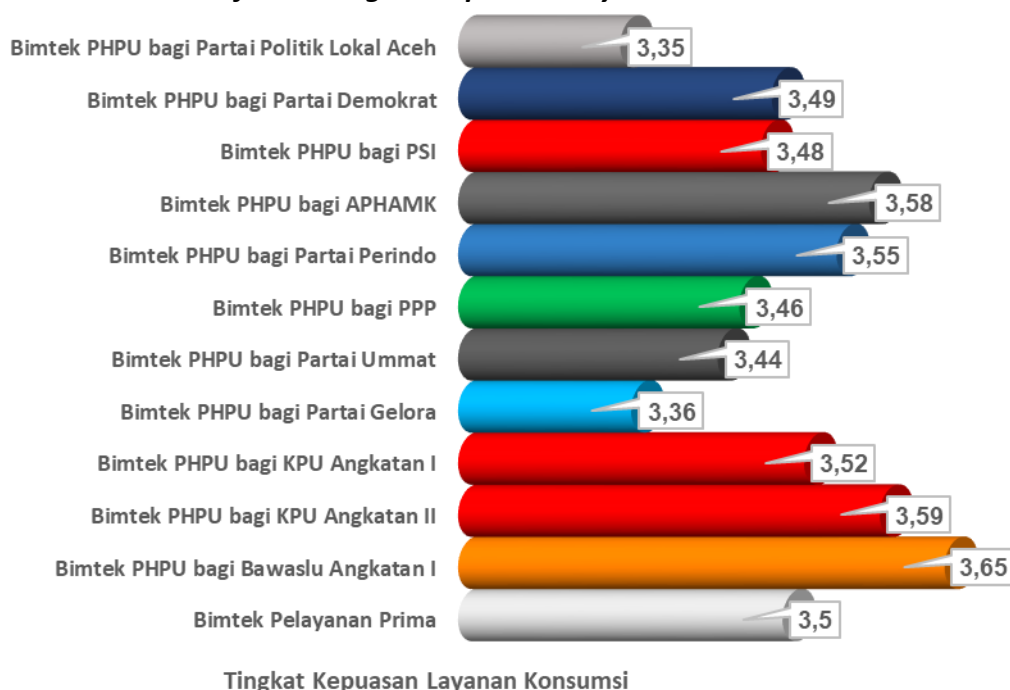
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,35	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,49	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,48	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,58	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,55	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,46	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,44	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,36	Baik

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,52	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,59	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,65	Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,5	Baik
RATA-RATA		3,5	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi



4.7. TINGKAT KEPUASAN SARANA PENDIDIKAN

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Bawaslu Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,76 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,38 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan sebesar 3,62 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan

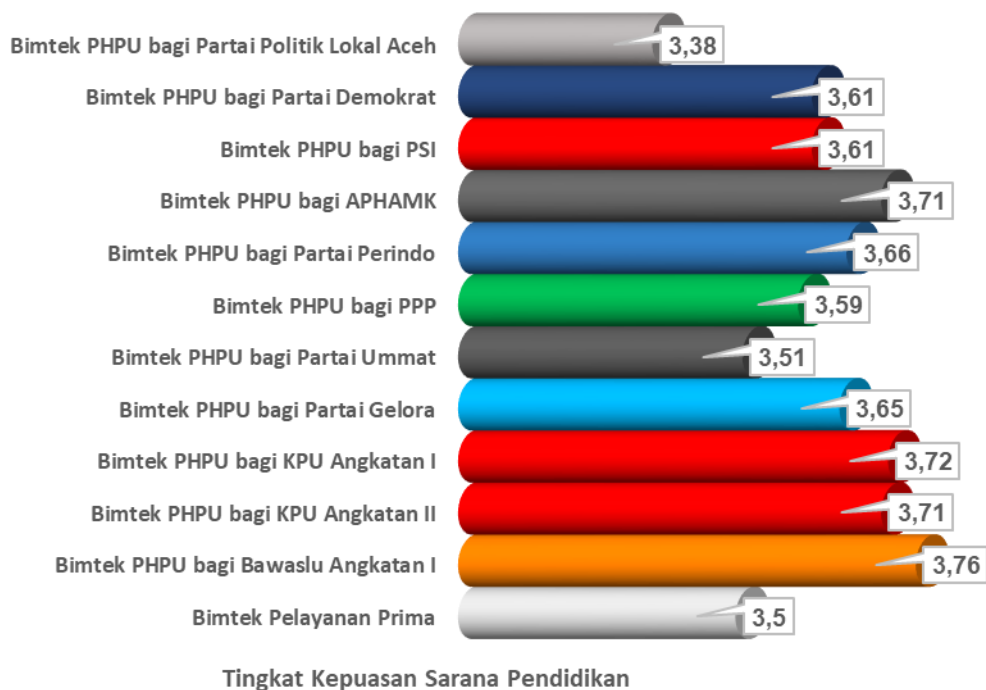
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,38	Baik

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,61	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,61	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,71	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,66	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,59	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,51	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,65	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,72	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,71	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,76	Sangat Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,5	Baik
RATA-RATA		3,62	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan



4.8. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KEAMANAN

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi APHAMK memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,86 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,47 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keamanan sebesar 3,67 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

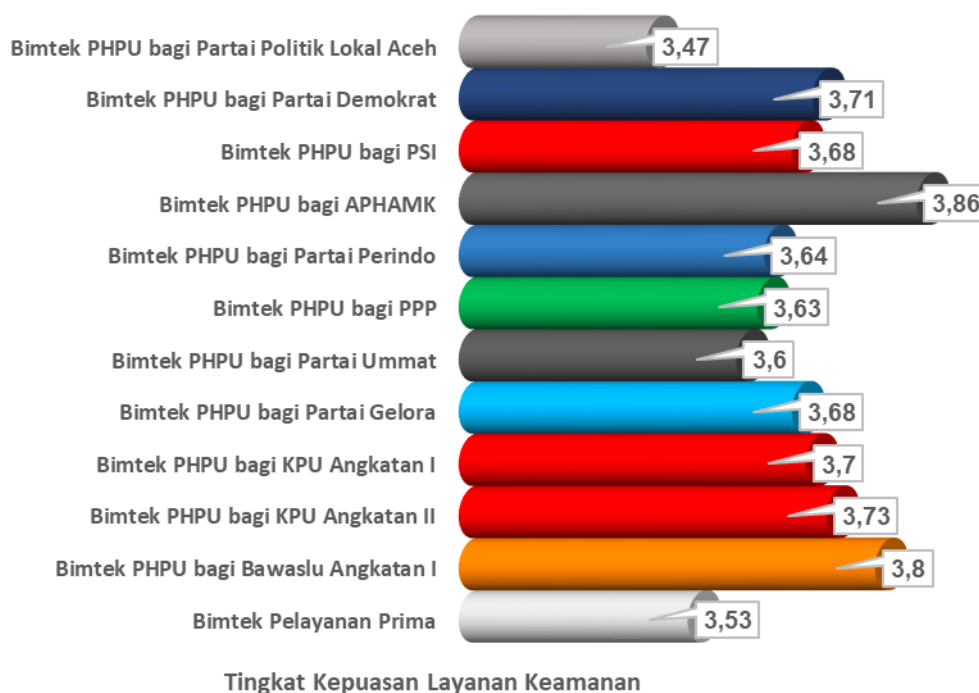
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,47	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,71	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,68	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,86	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,64	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,63	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,6	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,68	Baik
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,7	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,73	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,8	Sangat Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,53	Baik
RATA-RATA		3,67	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan



4.9. TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN

Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Bawaslu Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,76 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PHPU Tahun 2024 bagi Partai Politik Lokal Aceh mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,31 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan sebesar 3,58 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan

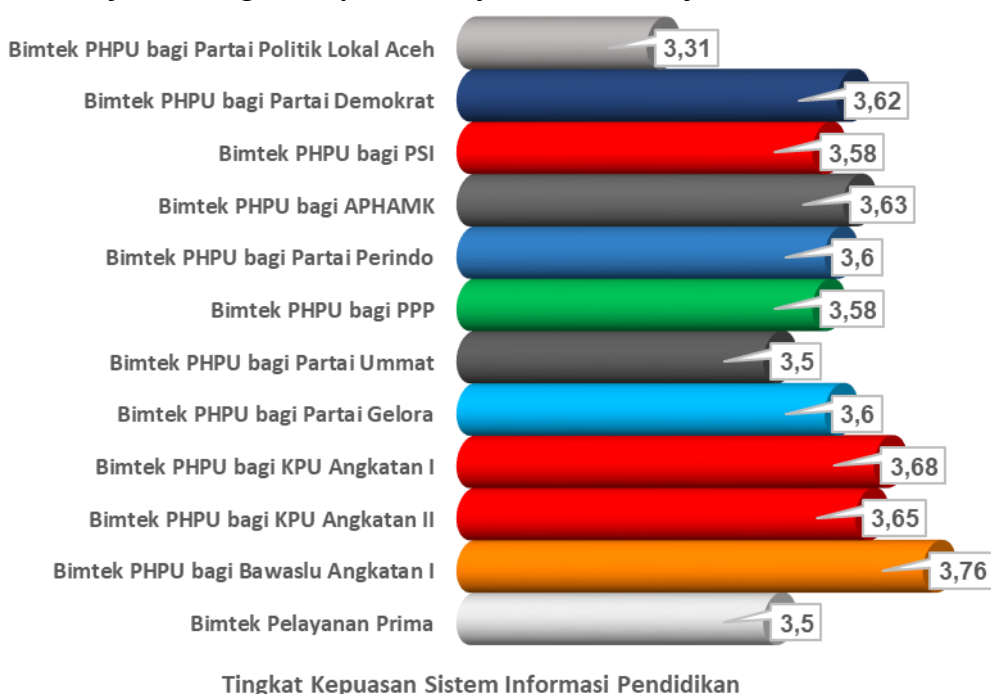
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,31	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,62	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,58	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,63	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,6	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,58	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,5	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,6	Baik

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
9	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I	3,68	Baik
10	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II	3,65	Baik
11	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan I	3,76	Sangat Baik
12	Bimbingan Teknis Pelayanan Prima Persiapan Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024	3,5	Baik
RATA-RATA		3,58	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan



4.10. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KEUANGAN

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keuangan sebesar 3,79 dengan kategori “Sangat Baik”. Kegiatan Bimtek PPHU Tahun 2024 bagi APHAMK memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,97 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimtek PPHU Tahun 2024 bagi Partai Persatuan Pembangunan mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,43 dengan kategori “Baik”. Terdapat 4 kegiatan yang tidak menerima layanan keuangan dari Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sehingga peserta tidak melakukan penilaian terhadap layanan dimaksud. Penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Politik Lokal Aceh	3,69	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Demokrat	3,9	Sangat Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Solidaritas Indonesia	3,91	Sangat Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi APHAMK	3,97	Sangat Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Perindo	3,94	Sangat Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Persatuan Pembangunan	3,43	Baik
7	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Ummat	3,69	Baik
8	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 Bagi Partai Gelombang Rakyat Indonesia	3,79	Sangat Baik
RATA-RATA		3,79	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023

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

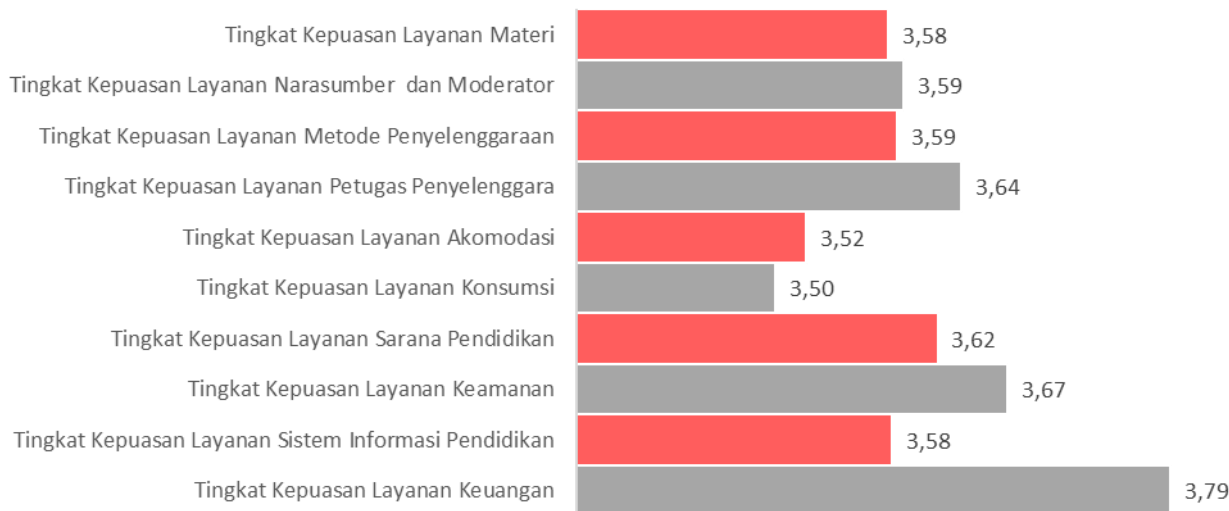
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan



Dari 10 layanan yang diberikan kepada peserta pendidikan, tingkat kepuasan layanan keuangan memperoleh nilai tertinggi yaitu rata-rata sebesar 3,79 dengan kategori “Sangat Baik”. Urutan kedua dan ketiga tertinggi yaitu tingkat kepuasan layanan keamanan dengan nilai 3,67 dengan kategori “Baik” dan layanan petugas penyelenggara dengan nilai 3,64 pada kategori “Baik”. Sementara untuk layanan yang memperoleh tingkat kepuasan paling rendah yaitu layanan konsumsi dengan nilai 3,5 dengan kategori “Baik”. Tingkat kepuasan layanan akomodasi memperoleh penilaian terendah kedua dengan nilai 3,52 pada kategori “Baik”. Tingkat kepuasan dengan urutan penilaian ketiga terendah yaitu layanan materi dan layanan sistem informasi pendidikan dengan nilai 3,58 pada kategori “Baik”. Nilai rata-rata

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

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



Tingkat Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan

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

4.11. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

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

Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan

No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengacaraan	
1.	Pengaturan jadwal acara dapat disesuaikan dengan waktu normal di Aceh
2.	Waktu penyampaian materi dan praktik dapat ditambah
3.	Pengaturan waktu perlu disusun lebih efektif
4.	Waktu penyelenggaraan kegiatan dapat ditambah menjadi satu minggu
5.	Perhatikan kembali pengaturan waktu ishoma dan materi karena jarak waktunya sangat dekat
6.	Waktu pelaksanaan dapat diefektifkan menjadi 2 hingga 3 hari
7.	Jadwal bisa dimulai hari Selasa agar peserta bisa datang sejak hari Senin dan tidak terjebak sistem buka tutup jalur Puncak
8.	Panitia harus lebih tegas terhadap waktu
9.	Narasumber dan moderator diharapkan dapat membuat kelas belajar menjadi lebih komunikatif

10.	Narasumber tidak hanya duduk ketika menyampaikan materi, agar dapat lebih humoris agar penerima materi tidak tegang, serta lebih kreatif dan inovatif
11.	Narasumber atau moderator di setiap sesi untuk rutin mengingatkan peserta mengisi daftar hadir sesi
12.	Narasumber harus betul-betul menguasai materi yang akan disampaikan
13.	Narasumber dapat menjawab pertanyaan langsung ke substansinya, tidak perlu banyak pembahasan diluar substansi
14.	Sebaiknya juga terdapat narasumber dari KPU dan Bawaslu (pada target group parpol)
15.	Perlu menghadirkan semua Hakim Konstitusi sebagai narasumber
16.	Dialog dengan narasumber harus berujung pada problem solving
17.	Perlu mengundang para mantan ketua MK sebagai narasumber
18.	Moderator harus lebih peka dengan situasi kelas dan mampu memandu diskusi dengan baik sehingga waktu belajar tidak terbuang habis akibat sesi curhat
19.	Semua materi disampaikan di dalam kelas-kelas kecil agar lebih fokus
20.	Materi dapat diberikan dalam bentuk <i>hard copy</i>
21.	Untuk materi dan studi kasus, sebaiknya diberikan kasus real (nyata) yang pernah ditangani oleh MK
22.	Sesi evaluasi setelah praktek dapat lebih panjang
23.	Seharusnya ada praktek langsung terkait hukum acara PHPU
24.	Tugas praktik tidak dibuat per kelompok dan dapat dibimbing secara langsung oleh mentor.
25.	Materi belajar sebaiknya disimpan langsung di USB
26.	Perlu adanya materi simulasi persidangan sehingga peserta mendapat gambaran yang mendekati suasana riil dan mengetahui sekiranya apa yang perlu disiapkan
27.	Dibuatkan ruang sidang mini di Pusdik agar peserta dapat langsung melakukan praktik bersidang
28.	Menambah materi yang menggunakan video tutorial
29.	Bisa diadakan praktik peradilan semu di MK
30.	Penyajian materi dapat ditingkatkan
31.	Perbanyak praktik daripada teori
32.	Berkenaan dengan pemaknaan “3 x 24 jam sejak” dan “3 hari setelah” perlu dipahamkan kembali kepada peserta, dan menjadi informasi yang seragam diantara narasumber, jika perlu disimulasikan secara tertulis
33.	Praktik dapat langsung dilaksanakan di ruang sidang Mahkamah Konstitusi
34.	Peserta yang diundang seharusnya adalah orang yang memiliki latar belakang ilmu hukum
35.	Kegiatan dapat dilakukan di Pusdik Pancasila dan Konstitusi atau di Jakarta
36.	Kegiatan dapat dihentikan ketika memasuki waktu sholat
37.	Sistem MK dalam mengajukan permohonan dapat dibuat lebih mudah lagi
38.	Jumlah peserta terlalu banyak sehingga tidak terkontrol dan tidak fokus mengikuti pelatihan
39.	Panitia dapat membuat peserta untuk lebih disiplin
40.	Ditambah lagi game, ice breaking, atau hiburannya
41.	MK harus melakukan pelatihan ke daerah-daerah
42.	Terdapat tindak lanjut dari kegiatan ini dan menghasilkan produk buku yang bermanfaat
43.	Dapat disediakan staf yang bisa diminta bantu untuk kebutuhan mendadak
44.	Perlu ada outbond, study tour ke gedung MK, dan trip kebun teh atau Puncak Pass untuk peserta

45.	Semoga dapat diundang kembali dalam bimtek PUU
46.	Semoga ke depan yang dapat beracara di MK adalah orang yang telah mendapatkan sertifikat Bimtek MK
47.	Lebih diperbanyak program dan kegiatan bimtek yang melibatkan partai politik
48.	Perlu dibuatkan forum group discussion di luar pembelajaran, sebagai evaluasi setiap kali kegiatan
49.	Diharapkan komunikasi antara peserta dan MK bisa tetap berjalan
50.	Tingkatkan cara kerja yang profesional dan ramah
51.	Pelayanan staf tidak maksimal dalam melaksanakan hal-hal yang menjadi komitmen Kapusdik. Perlu dilakukan perbaikan di level staf
52.	Hendaknya saat registrasi dilaksanakan H-1 sehingga peserta sudah dilayani dalam hal akomodasi dan konsumsi
53.	Diperlihatkan jawaban pretest dan posttest yang benar dan yang mana yang salah
54.	Bimtek hukum dan konstitusi bagi partai politik perlu diselenggarakan minimal sekali setahun
55.	Panitia dapat mengarahkan peserta untuk foto bersama per daerah, per materi, dan foto bersama rekan-rekan seluruh Indonesia
56.	Adanya dokumentasi angkatan dan dibuatkan list nama seperti diklat-diklat yang lain baik itu foto maupun buku angkatan
57.	Posisi meja narasumber sebaiknya diletakkan di tengah agar memberikan kesamaan pandangan di antara para peserta atau jika tidak di centerkan karena terkait videotron, maka setiap pergantian sesi meja narasumber digeser ke sisi kanan atau kiri
58.	Podium setelah acara pembukaan perlu diturunkan saja agar tidak mengganggu pandangan terhadap layar
59.	Panitia dapat membagi-bagi buku terbitan MK.
60.	Narasumber perlu untuk melakukan observasi mendalam terkait kondisi lapangan di lingkungan Pusdik MK sehingga dapat memberikan materi yang sesuai serta standar layanan yang pas. Karena saya menyayangkan narasumber memberikan materi pelayanan dari standar perusahaan swasta yang mana itu tidak sesuai dengan kondisi lapangan di Pusdik atau di MK
61.	Materi mungkin perlu disesuaikan dengan tugas dan sepertinya cukup kaku bila diterapkan kepada peserta tapi sudah cukup baik
62.	Perlu diperbanyak asisten fasilitator agar bisa ikut membantu mengarahkan dan membantu kelompok kecil ketika simulasi
63.	Materi yang diberikan terlalu sedikit, dan terlalu terfokus untuk komunikasi dalam hal menerima tamu/bagian front office, sedangkan pesertanya dari berbagai bidang pekerjaan
Terkait Sarana dan Pelayanan	
1.	Menu ikan membuat mulut gatal
2.	Perlu ditingkatkan variasi makanan
3.	Penyajian <i>coffee break</i> dapat dibagi menjadi 2 meja agar antrian tidak panjang dan menghabiskan banyak waktu
4.	<i>Snack</i> onde-onde ketika hari pertama tidak enak karena kenyal dan keras
5.	Dapat disiapkan puding ketika <i>snack</i>
6.	Menu sambal kurang enak
7.	Menu makanan khususnya sayur jangan <i>over cook</i>
8.	Berikan menu ikan agar lebih bervariasi

9.	Menu makanan menurun dibanding acara yang sama tahun 2019
10.	Menu makanan jangan yang manis
11.	Menu <i>snack</i> dapat menggunakan olahan makanan lokal terutama rebusan untuk mengurangi gorengan
12.	Hidangan makanan hindari menu yang sama
13.	Buah-buahan sering habis
14.	Buah-buahan yang mengandung banyak serat agar diperbanyak, seperti pepaya
15.	Hidangan makanan perlu lebih variatif
16.	Konsumsi sering kurang/kehabisan
17.	Menu makanan lebih khas lokal Bogor
18.	Perlu ada tempat cuci tangan di tempat makan
19.	Kualitas <i>infocus</i> dapat ditingkatkan
20.	Podium di aula dibuat lebih tinggi
21.	Wifi di Grha 4 tidak menjangkau kamar yang berada di ujung
22.	Kualitas WiFi perlu ditingkatkan karena sering terputus
23.	Kualitas wifi dapat ditingkatkan karena di beberapa kamar dan tempat tertentu memiliki sinyal wifi yang minim
24.	Mohon perhatikan ketersediaan pasokan listrik yang baik karena listrik sering mati ketika sesi praktik dan evaluasi
25.	Kursi peserta harus diganti karena tidak nyaman
26.	Tambahkan mikrofon di setiap tempat duduk peserta
27.	Dapat menyediakan laptop darurat untuk peserta yang tidak membawa laptop
28.	Colokan listrik di dalam kamar harus diletakkan di titik yang mudah diakses dan diperbanyak
29.	Air kamar mandi di dalam kamar mati sehingga peserta terlambat masuk kelas
30.	<i>Shower</i> di dalam kamar perlu diperbaiki
31.	Perlu adanya TV di dalam kamar
32.	Air hangat di kamar mandi dapat ditambah
33.	Perlu adanya sejadah di dalam kamar
34.	Sendok di dalam kamar mohon dapat dilengkapi
35.	Dapat disediakan pengering rambut di dalam kamar
36.	Handuk di kamar sebaiknya diganti setiap hari atau setidaknya 2 hari sekali
37.	Perbaiki kuantitas dan kualitas air panas di kamar mandi
38.	Perlu ada alat pemanas air di dalam kamar
39.	Jam dinding di dalam kamar mati
40.	Perlu tambahan sabun mandi
41.	Sebelum tamu masuk kamar, sudah ada sampah kulit pisang yang sudah lama di dalam tong sampah. Sampah tersebut mengeluarkan bau yang tidak sedap di dalam kamar. Tolong di <i>check</i> sebelum semua tamu masuk ke dalam kamar
42.	Seprai kasur belum bersih
43.	Kebersihan kamar dan kamar mandi ditingkatkan
44.	Diberikan pewangi di lemari
45.	Mungkin dapat ditambahkan pengharum ruangan
46.	Ditambah tisu di dalam kamar
47.	Fasilitas di kamar 236 kurang, seperti lampu redup, <i>sound</i> rusak, akses listrik hanya ada 1, baterai remot AC habis

48.	Pancuran <i>shower</i> air kamar mandi kurang deras
49.	Setiap kamar dilengkapi dengan gordena vitrase pada jendela sehingga penghuni kamar masih bisa menikmati pemandangan di luar dengan tetap menjaga privasinya
50.	Saluran air di kamar sempit macet
51.	Musholla perlu dilengkapi dengan pengeras suara untuk adzan dan iqomah sebagai pertanda waktu sholat telah tiba
52.	Musholla perlu agak luas
53.	Dilengkapi fasilitas gym untuk menjaga kebugaran peserta
54.	Bet tenis meja perlu diganti
55.	Disediakan kolam renang dan alat olahraga <i>fitness</i>
56.	Ukuran kaos untuk senam seharusnya ada pilihan ukuran atau ditanyakan saat registrasi sebelum acara, agar sesuai ukuran
57.	Diadakan lapangan badminton
58.	Ruang rokok belum maksimal dan perlu ada <i>smoking room</i>
59.	Mungkin bisa disediakan penjual rokok di dalam lingkungan Pusdik
60.	Fasilitas hiburan dapat ditambah agar tidak jenuh jika terdapat waktu kosong
61.	Di setiap toilet disediakan sabun
62.	Disediakan tempat menjemur baju
63.	Sediakan <i>mini market</i> agar peserta dapat berbelanja kebutuhannya
64.	Baiknya pada koperasi juga menyediakan snack yang bisa diperjualbelikan, sehingga bagi peserta yang lapar di luar waktu konsumsi tidak bingung menahan lapar
65.	Panitia dapat menyediakan informasi terkait lokasi untuk laundry, mini market terdekat, serta lokasi wisata untuk mendukung program pariwisata Kab. Bogor
66.	Parkir lebih diperluas lagi
67.	Perlu ada jaket peserta karena cuaca yang dingin
68.	Perlu ada <i>laundry</i> di dalam lingkungan Pusdik
69.	Perlu dibuatkan aturan yang jelas bagi peserta untuk menjaga kebersihan pribadi terkait putung rokok
70.	Beberapa bangunan sudah harus direnovasi
71.	Sistem klaim tiket transportasi dapat diperbaiki dan dipermudah lagi
72.	Disediakan lembar <i>check list</i> atas bukti <i>reimbursement</i> transportasi yang telah disetorkan oleh peserta
73.	Ditingkatkan fasilitas layanan transport peserta
74.	<i>Security</i> agar lebih ramah lagi dan murah senyum
75.	<i>Security</i> dapat lebih dilatih kembali agar senantiasa membantu tamu
76.	Peserta dapat diberikan sepatu dan celana olahraga
77.	Peserta dapat diberikan uang saku
78.	Sarana penunjang perlu ditingkatkan

5.1. KESIMPULAN

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

- 1) Jumlah responden sebanyak 973 orang yang terdiri dari 831 orang atau 85% berjenis kelamin laki-laki dan 142 orang atau 15% berjenis kelamin perempuan.
- 2) Latar belakang pendidikan responden yaitu jenjang S1 (Sarjana) sejumlah 540 orang, jenjang S2 (Magister) sejumlah 267 orang, SMA dan sederajat sejumlah 112 orang, S3 (Doktoral) sejumlah 29 orang, dan jenjang DIII/DIV sejumlah 25 orang. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan
- 3) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan III Tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori "**Baik**", yaitu dengan nilai **3,61**.
- 4) Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terbaik yaitu layanan keuangan dengan nilai 3,91 pada kategori "Sangat Baik", layanan keamanan dengan nilai 3,67 pada kategori "Baik", dan layanan petugas penyelenggara dengan nilai 3,64 pada kategori "Baik".
- 5) Unsur pelayanan yang saat ini perlu diperbaiki yaitu layanan konsumsi dan layanan akomodasi karena masih menjadi unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah sepanjang tahun 2023.

5.2. REKOMENDASI

Berdasarkan seluruh uraian pada laporan ini dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan masih perlu ditingkatkan mulai dari unsur pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan terendah hingga unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan tertinggi dari peserta pendidikan. Akan tetapi, kualitas layanan konsumsi dan layanan akomodasi perlu mendapatkan perhatian khusus pada penyelenggaraan pendidikan triwulan berikutnya. Berikut merupakan analisis faktor penyebab serta rekomendasi perbaikan pada kedua layanan pendidikan tersebut.

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

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Layanan Konsumsi	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan makanan kurang diperhatikan Cita rasa menu makanan kurang Variasi menu makanan kurang Kuantitas makanan kurang 	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan evaluasi terhadap pihak penyedia makanan Membuat standar pengawasan terhadap kebersihan makanan Membuat standar jumlah dan variasi makanan Melakukan pengawasan secara langsung pada saat penyajian makanan
2	Layanan Akomodasi	<ol style="list-style-type: none"> Kamar kurang bersih Handuk di kamar tidak diganti Kuantitas air panas di kamar mandi kurang Posisi terminal listrik di kamar tidak mudah dijangkau Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai Fasilitas ibadah kurang layak Fasilitas olahraga kurang memadai 	<ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas kebersihan kamar Melakukan pengawasan kebersihan kamar dan gedung secara berkala Melakukan pengadaan handuk untuk memenuhi kebutuhan atau menyediakan handuk cadangan Meningkatkan kuantitas air panas di kamar Mengubah posisi terminal listrik di kamar atau melakukan pengadaan terminal listrik tambahan setiap kamar Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga

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