

# LAPORAN

## TINDAK LANJUT SURVEI HASIL

### SURVEI KEPUASAAN PESERTA

#### PENDIDIKAN TRIWULAN IV



# 2023

# DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                     | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>  |
| <b>A. Latar Belakang .....</b>                              | <b>1</b>  |
| <b>B. Dasar Hukum.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>C. Tujuan .....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>                              | <b>5</b>  |
| <b>A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan .....</b>        | <b>5</b>  |
| <b>B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan .....</b>        | <b>6</b>  |
| <b>BAB III PENUTUP .....</b>                                | <b>8</b>  |

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta Pendidikan Triwulan IV Tahun 2023 telah selesai disusun. Laporan ini bertujuan untuk menindaklanjuti rekomendasi hasil survei kepuasan peserta yang telah dilakukan pada Triwulan IV Tahun 2023 secara komprehensif yang meliputi layanan materi, narasumber, metode, akomodasi, konsumsi, keamanan, sistem informasi dan administrasi.

Laporan ini juga disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, bersih, dan baik (*good governance*) yang sekaligus sebagai bentuk komitmen atas pelaksanaan reformasi birokrasi.

Semoga laporan ini dapat membawa manfaat bagi para pemangku kepentingan Pusdik Pancasila dan Konstitusi pada khususnya dan Mahkamah Konstitusi pada umumnya.

**Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi**

**Teguh Wahyudi**



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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 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 mendorong peningkatan kinerja Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi baik secara individu pegawai maupun organisasi.

Pada triwulan IV tahun 2023, Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi telah melakukan survei kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan kegiatan. Dalam rangka menindaklanjuti hasil survei dimaksud, maka disusun laporan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan peserta untuk mengetahui pelaksanaan upaya perbaikan kinerja layanan publik yang berkelanjutan.

## **B. Dasar Hukum**

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.

### **C. Tujuan**

1. Mengidentifikasi hasil evaluasi yang telah ditindaklanjuti oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi;
2. Mengetahui taraf pencapaian tindak lanjut hasil survei kepuasan peserta yang telah dilakukan periode sebelumnya; dan
3. Meningkatkan kualitas atau performa penyelenggaraan pendidikan.

## BAB II PEMBAHASAN

### A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil survei kepuasan peserta triwulan IV tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang meliputi layanan konsumsi dan layanan akomodasi masih perlu ditingkatkan. Adapun rekomendasi perbaikan berdasarkan data pada laporan survei kepuasan peserta triwulan IV sebagai berikut:

| Komponen          | Faktor Penyebab   | Rekomendasi  | Keterangan                     |
|-------------------|---|--|--------------------------------|
| Layanan Konsumsi  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebersihan makanan kurang diperhatikan;</li> <li>2. Cita rasa menu makanan kurang;</li> <li>3. Variasi menu makanan kurang;</li> <li>4. Kuantitas makanan kurang;</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi terhadap pihak penyedia makanan;</li> <li>2. Membuat standar pengawasan terhadap kebersihan makanan;</li> <li>3. Membuat standar jumlah dan variasi makanan;</li> <li>4. Melakukan pengawasan secara langsung pada saat penyajian makanan;</li> </ol>                 | Telah Ditindaklanjuti          |
| Layanan Akomodasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamar kurang bersih;</li> <li>2. Handuk di kamar tidak diganti;</li> <li>3. Kuantitas air panas di kamar mandi kurang;</li> <li>4. Posisi terminal listrik di kamar tidak mudah dijangkau;</li> <li>5. Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai;</li> <li>6. Fasilitas ibadah kurang layak;</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas kebersihan kamar;</li> <li>2. Melakukan pengawasan kebersihan kamar dan gedung secara berkala;</li> <li>3. Melakukan pengadaan handuk untuk memenuhi kebutuhan atau menyediakan handuk cadangan;</li> <li>4. Meningkatkan kuantitas air panas di kamar;</li> </ol> | Sebagian Telah Ditindaklanjuti |

| Komponen | Faktor Penyebab                       | Rekomendasi   | Keterangan |
|----------|---------------------------------------|---|------------|
|          | 7. Fasilitas olahraga kurang memadai; | 5. Mengubah posisi terminal listrik di kamar atau melakukan pengadaan terminal listrik tambahan setiap kamar;<br>6. Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah;<br>7. Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga; |            |

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta

### a. Layanan konsumsi

Beberapa rekomendasi atas hasil survei evaluasi kegiatan telah ditindaklanjuti kepada pihak penyedia konsumsi, mulai kebersihan, variasi, kuantitas dan cita rasa makanan. Komunikasi dan koordinasi dilakukan sesuai standar operasional yang ada dan terus dilakukan evaluasi secara berkala. Beberapa catatan dari hasil rekomendasi akan digunakan sebagai bahan untuk penyediaan jasa konsumsi di kegiatan yang akan datang.

### b. Layanan Akomodasi

Temuan pada layanan akomodasi menjadi pekerjaan yang belum selesai penanganannya. Pada triwulan IV ini ditemukan kembali temuan pada triwulan III yaitu masalah kebersihan kamar, penyediaan handuk, kuantitas air panas, posisi terminal listrik yang sulit dijangkau, kualitas jaringan internet, fasilitas ibadah dan olahraga yang kurang layak dan memadai. Beberapa temuan ditindaklanjuti dengan cara sebagai berikut:

- a) Temuan posisi terminal listrik yang sulit dijangkau, sudah dilakukan rencana untuk melakukan perbaikan atau perubahan posisi terminal pada tahun 2024, mengingat agenda tahun 2023 yang begitu padat di tiap minggunya;
- b) Penyediaan handuk yang menunggu ketersediaan anggaran dari Pusat dan juga masih belum tersedianya gudang linen yang cukup untuk menampung stok handuk apabila dilakukan penambahan, untuk sementara penggantian handuk dilakukan bila ada permintaan dari peserta meskipun jumlahnya terbatas;
- c) Perbaikan kuantitas air panas yang membutuhkan waktu dan tenaga, dan saat ini telah dilakukan rencana pengembangan dengan membesar kapasitas air panas di grha 4 dan 5;
- d) Kebersihan kamar sudah dilakukan penambahan petugas kebersihan pada setiap grha;
- e) Perbaikan wifi dilakukan perawatan secara berkala;
- f) Perbaikan fasilitas ibadah yang membutuhkan anggaran dari Pusat;
- g) Dan Pembangunan fasilitas olahraga yang membutuhkan perencanaan pembiayaan;

Beberapa kendala dan temuan sudah dilakukan tindak lanjut meskipun secara bertahap, kedepan kemungkinan masih ditemukan temuan dapat dimungkinkan mengingat proses perbaikannya membutuhkan waktu, tenaga dan sumber daya. Namun Pusdik akan tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal meskipun terbatas dengan sumber daya pembiayaan.

### **BAB III PENUTUP**

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

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