



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

BULAN SEPTEMBER  
TAHUN 2024



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 Bulan September Tahun 2024 telah selesai dengan baik. Laporan survei ini disusun sebagai ikhtiar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi dalam menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, bersih, dan berkualitas.

Laporan ini memuat berbagai bahasan mulai dari metode survei yang digunakan, karakteristik responden, hingga hasil survei setiap indikator. Selain itu, laporan ini juga menyajikan saran dan kritik dari responden serta rekomendasi hasil survei. Secara objektif, Pusat Pendidikan Pancasila melalui laporan survei ini menyajikan sejauhmana tingkat kepuasan peserta pendidikan, baik dari sisi substansi pendidikan maupun fasilitas sarana prasarana di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang tergambar dari kumpulan hasil kuesioner yang diedarkan sesaat setelah kegiatan. Semua itu dimaksudkan sebagai basis evaluasi atas kualitas penyelenggaraan pendidikan yang telah dilaksanakan pada Bulan September Tahun 2024.

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.

**Bogor, Oktober 2024**

**Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi  
Mundiri**



*Digital Signature*

*mk-732971931241126045050*

## 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 Bulan September Tahun 2024 yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang Bulan September tahun 2024 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 6 (enam) kegiatan yang diselenggarakan secara luring (*offline*).

Laporan survei Bulan September Tahun 2024 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 6 kali kegiatan berlangsung:

- 1) Layanan Materi (3,66 – Baik);
- 2) Layanan Narasumber dan Moderator (3,66 – Baik);
- 3) Layanan Metode Penyelenggaraan (3,66 – Baik);
- 4) Layanan Petugas Penyelenggara (3,66 – Baik);
- 5) Layanan Akomodasi (3,57 – Baik);
- 6) Layanan Konsumsi (3,48 – Baik);
- 7) Layanan Sarana Pendidikan (3,70 – Baik);
- 8) Layanan Keamanan (3,71 – Baik);
- 9) Layanan Sistem Informasi Pendidikan (3,65 – Baik);
- 10) Layanan Keuangan (3,89 – Sangat Baik).

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Bulan September Tahun 2024 adalah 3,64 (Baik). Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan pada Tahun 2024 memiliki capaian yaitu sebesar 3,64 yang berada pada kategori “Baik”. Prioritas untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada tahun berikutnya adalah layanan konsumsi dan layanan akomodasi. Pusdik MK perlu untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan publik khususnya kepada peserta pendidikan.



## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	1
KATA PENGANTAR.....	2
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GRAFIK.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1. Latar Belakang .....	8
1.2. Dasar Hukum .....	9
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Sasaran .....	10
1.5. Manfaat .....	10
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	11
2.1. Definisi dan Jenis Survei .....	11
2.2. Metode dan Komponen Survei .....	11
2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	12
2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator.....	12
2.2.3. Tingkat Kepuasan Layanan Metode Penyelenggaraan.....	12
2.2.8. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan .....	13
2.2.11. Kritik dan Saran Peserta.....	13
2.3. Populasi dan responden Survei.....	13
2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	14
2.5. Teknik Pengolahan Data.....	16
2.6. Keterbatasan Survei .....	16
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDENS.....	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 .....	24
4.5. Tingkat Kepuasan Layanan AKOMODASI .....	25
4.6. Tingkat Kepuasan Layanan KONSUMSI .....	26
4.7. Tingkat Kepuasan SARANA PENDIDIKAN.....	27
4.8. Tingkat Kepuasan Layanan KEAMANAN.....	28
4.9. Tingkat Kepuasan SISTEM INFORMASI PENDIDIKAN .....	29
4.10. Tingkat Kepuasan Layanan KEUANGAN .....	30
4.11. RATA-RATA Tingkat Kepuasan Layanan PENDIDIKAN .....	31
4.12. Saran, Kritik, dan Komentar dari Peserta Pendidikan .....	32
BAB V TINDAK LANJUT SURVEI.....	35
5.1. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta.....	35
5.2. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta.....	36
BAB VI PENUTUP .....	37
6.1. Kesimpulan .....	37
6.2. Rekomendasi .....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan .....	12
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Bulan September Tahun 2024 .....	16
Tabel 3. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	21
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator .....	22
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	23
Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara .....	24
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi .....	25
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi .....	26
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan .....	27
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan .....	29
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan .....	30
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan .....	31
Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan .....	32
Tabel 14. Tindak Lanjut Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan .....	35
Tabel 15. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan .....	38



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan .....	18
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang).....	19
Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	19
Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah .....	20
Grafik 5. Tingkat Kepuasan Layanan Materi .....	22
Grafik 6. Tingkat Kepuasan Layanan Narasumber dan Moderator .....	23
Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan.....	24
Grafik 8. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara .....	25
Grafik 9. Tingkat Kepuasan Layanan Akomodasi .....	26
Grafik 10. Tingkat Kepuasan Layanan Konsumsi .....	27
Grafik 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sarana Pendidikan .....	28
Grafik 12. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan .....	29
Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan .....	30
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan.....	31
Grafik 15. Indikator Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi..	32



# 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 Bulan September Tahun 2024 (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 Bulan September Tahun 2024. 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. 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 Bulan September Tahun 2024 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 6 (enam) kegiatan dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Bulan September Tahun 2024**

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	3 s.d. 6 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>
2	9 s.d. 12 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>
3	10 s.d. 12 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>
4	17 s.d. 20 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>
5	18 s.d. 20 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>
6	23 s.d. 26 September 2024	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>

## 2.5. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan dengan tiga tahap, yaitu penyuntingan (*editing*), pengkodean (*coding*), dan tabulasi (*tabulating*). Pertama, dilakukan penyuntingan terhadap kesesuaian jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dan kelengkapan pengisian daftar pertanyaan. Disini, jawaban responden belum ditafsirkan dan dibiarkan sebagaimana adanya. Kedua, tahap pengkodean dilakukan dengan memberikan nilai terhadap masing-masing kategori jawaban yang bersifat tertutup, mulai dari jawaban 1 (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.

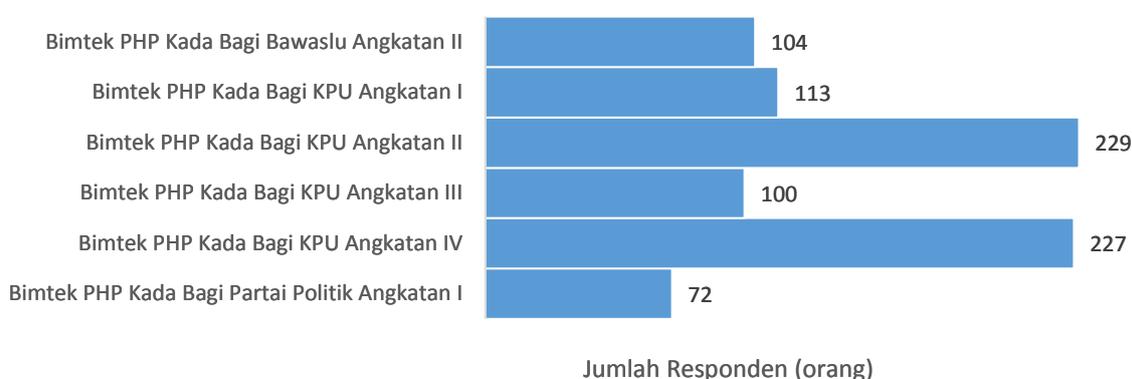


## BAB III KARAKTERISTIK RESPONDENs

### 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 Bulan September Tahun 2024 sebanyak 6 (enam) kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Umum Tahun 2024 dengan total responden sebanyak 845 orang. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan.

**Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan**



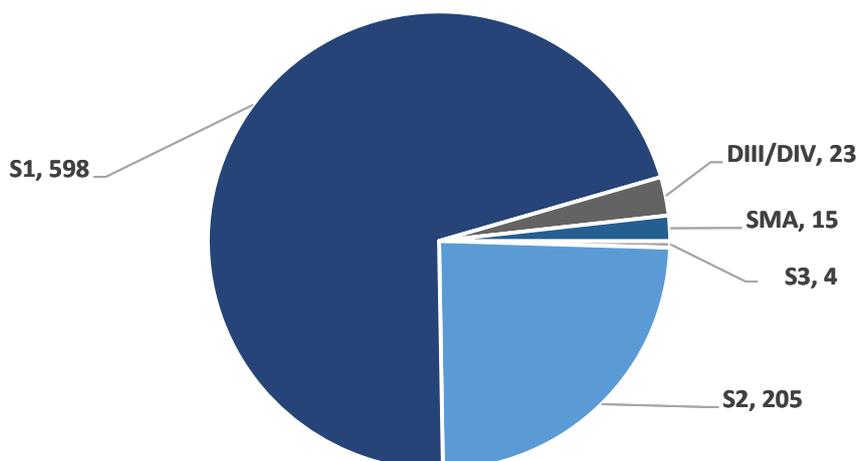
### 3.2. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

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 598 orang. Urutan kedua dan selanjutnya yaitu jenjang S2 (Magister) sejumlah 205 orang, jenjang DIII/DIV sejumlah 23 orang, SMA dan sederajat sejumlah 15 orang, dan S3 (Doktoral) sejumlah 4 orang. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan.



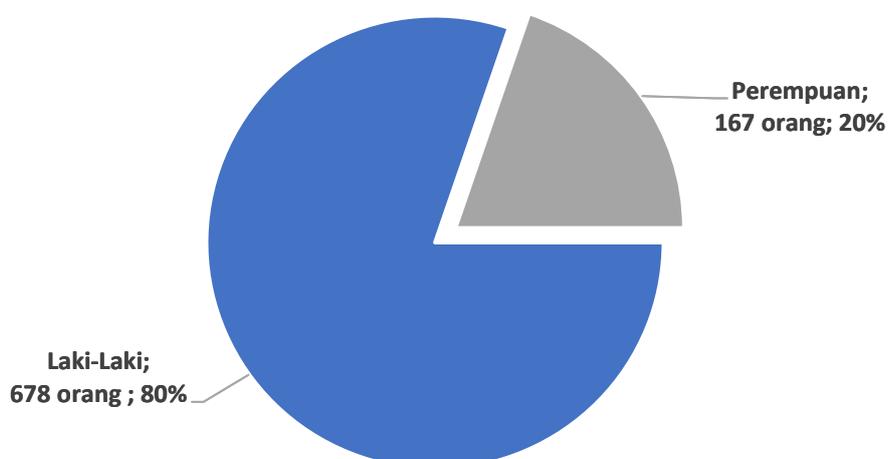
**Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)**



### 3.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada grafik berikut ini.

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



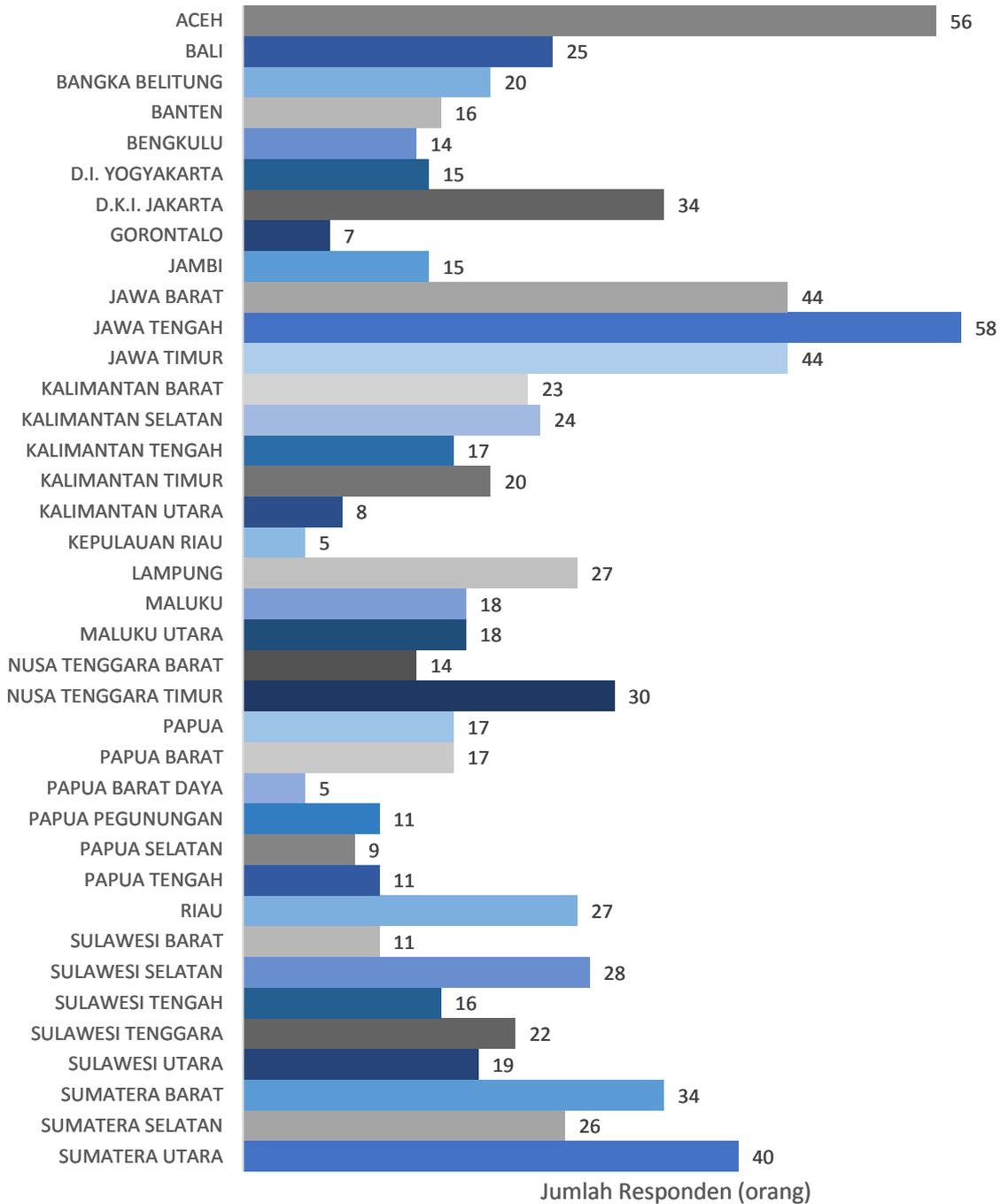
Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada grafik di atas, terlihat bahwa responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki sangat dominan dengan jumlah sebanyak 678 orang dengan presentase sebesar 80%. Sedangkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 167 orang dengan presentasi sebesar 20%.

### 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 Jawa Tengah merupakan wilayah dengan responden terbanyak, disusul Provinsi Aceh, Jawa Barat dan Jawa Timur. Sedangkan Provinsi dengan jumlah responden paling sedikit yaitu Provinsi Kepulauan Riau dan Papua Barat Daya. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi Pusdik MK dalam upaya memberikan kesetaraan jumlah peserta berdasarkan asal wilayah masing-masing peserta.



## BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI

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

### 4.1. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MATERI

Dari 3 kegiatan yang disurvei pada Bulan September Tahun 2024, nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan materi sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan materi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,7 pada kategori “Baik”. Sedangkan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,56 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 Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,7</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,69</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,56</b>	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,68</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	<b>3,63</b>	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,67</b>	Baik
RATA-RATA		3,66	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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 3,66 dengan kategori “Baik”. Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I dan Angkatan III memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan narasumber dan moderator tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,7 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,6 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**

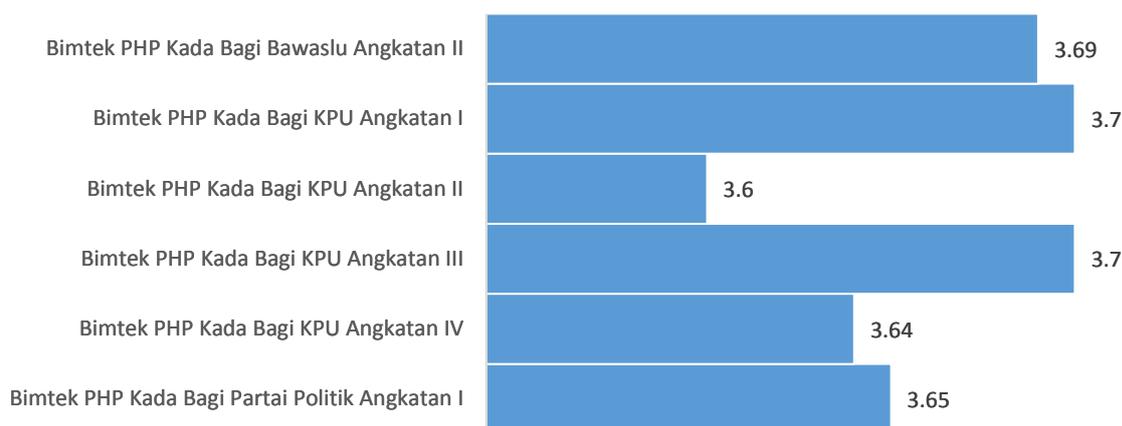
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,69</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,7</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,6</b>	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,7</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	<b>3,64</b>	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,65</b>	Baik
RATA-RATA		<b>3,66</b>	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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 3,66 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,73 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,57 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan metode penyelenggaraan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan**

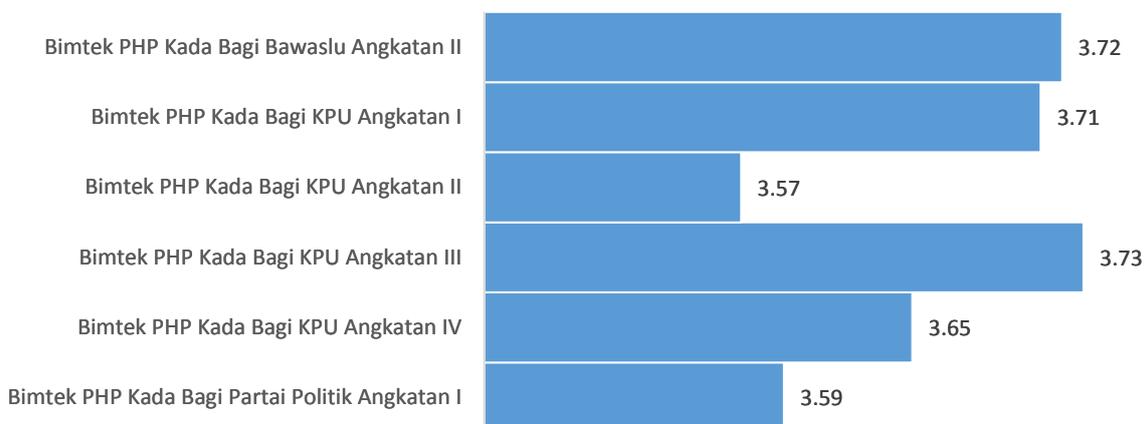
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,72</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,71</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,57</b>	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,73</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	<b>3,65</b>	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,59</b>	Baik
<i>RATA-RATA</i>		3,66	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024



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

**Grafik 7. Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan**



#### 4.4. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PETUGAS PENYELENGGARA

Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara sebesar 3,66 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,72 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,54 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan petugas penyelenggara setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Layanan Petugas Penyelenggara**

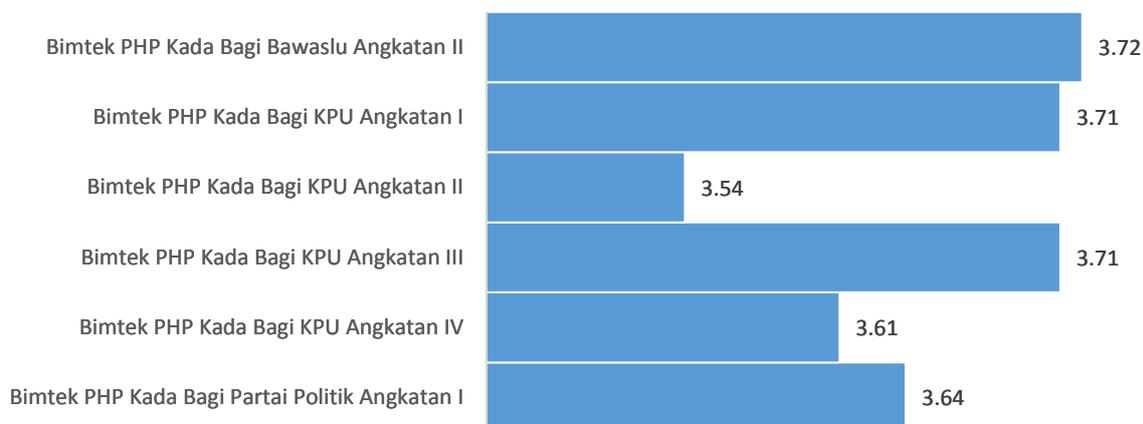
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,72</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,71</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,54</b>	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,71</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	<b>3,61</b>	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,64</b>	Baik
RATA-RATA		3,66	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024



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 3,57 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan akomodasi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,64 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan III mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,52 dengan kategori “Baik”. Perlu diketahui bahwa kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II dan IV dilaksanakan secara mandiri di luar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sehingga tidak dihitung dalam indikator survei kepuasan penyelenggaraan Pendidikan di Pusdik. 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 Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,64</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,59</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	-	-
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,52</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	-	-

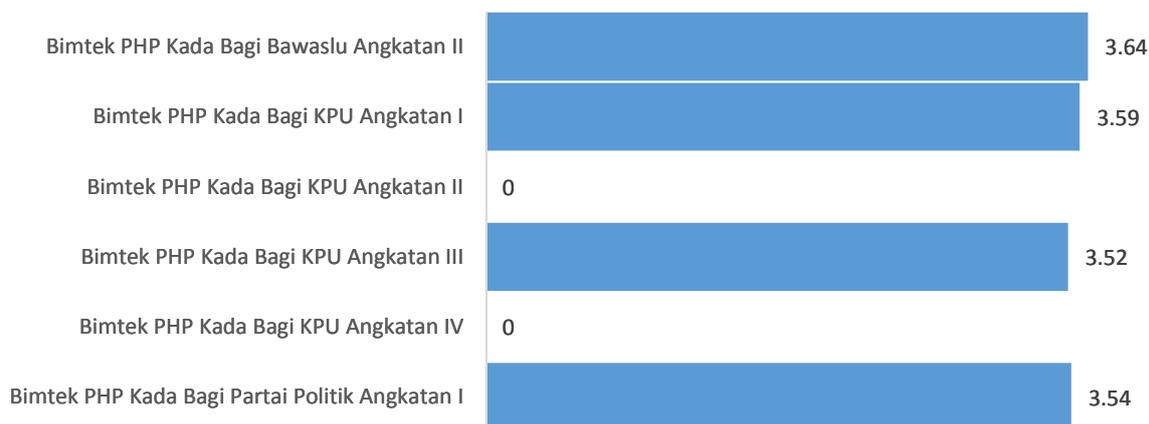


6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,54</b>	<b>Baik</b>
RATA-RATA		3,57	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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 3,48 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II memiliki penilaian tingkat kepuasan layanan konsumsi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,63 pada kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Partai Politik Angkatan I mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,33 dengan kategori “Baik”. Perlu diketahui bahwa kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II dan IV dilaksanakan secara mandiri di luar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sehingga tidak dihitung dalam indikator survei kepuasan penyelenggaraan Pendidikan di Pusdik. 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 Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,63</b>	<b>Baik</b>
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,49</b>	<b>Baik</b>
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	-	-

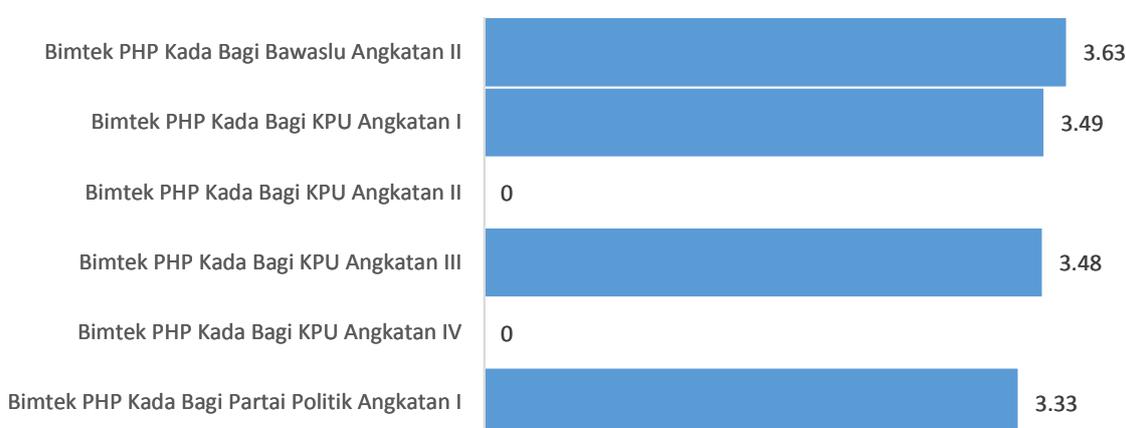


4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,48</b>	<b>Baik</b>
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	-	-
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,33</b>	<b>Baik</b>
RATA-RATA		<b>3,48</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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

Nilai rata-rata tingkat kepuasan sarana pendidikan sebesar 3,70 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sarana pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,76 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Partai Politik Angkatan I mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,63 dengan kategori “Baik”. Perlu diketahui bahwa kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan II dan IV dilaksanakan secara mandiri di luar Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi sehingga tidak dihitung dalam indikator survei kepuasan penyelenggaraan Pendidikan di Pusdik. 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 Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,76</b>	<b>Baik</b>

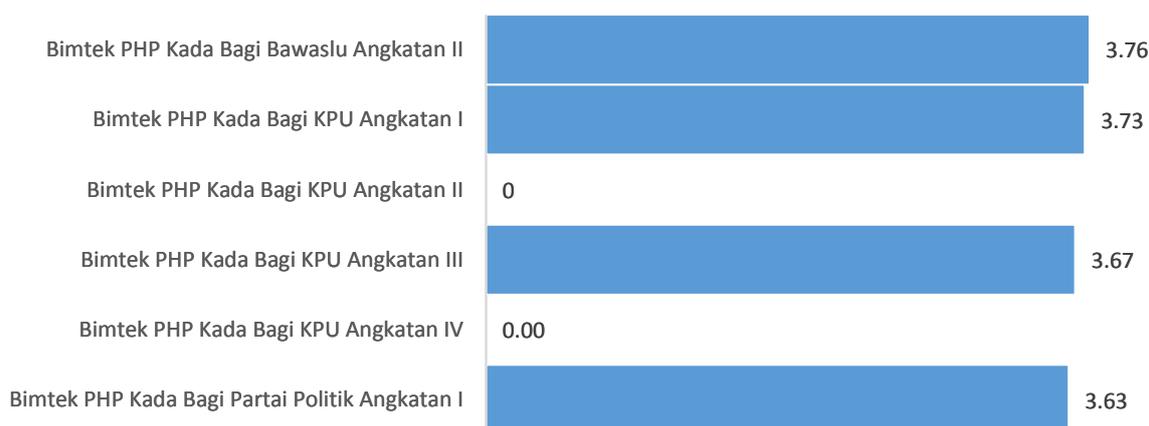


2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,73</b>	<b>Baik</b>
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	-	-
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,67</b>	<b>Baik</b>
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	-	-
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,63</b>	<b>Baik</b>
RATA-RATA		3,70	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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 Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,76 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Partai Politik Angkatan I mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,63 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan keamanan sebesar 3,71 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan keamanan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.



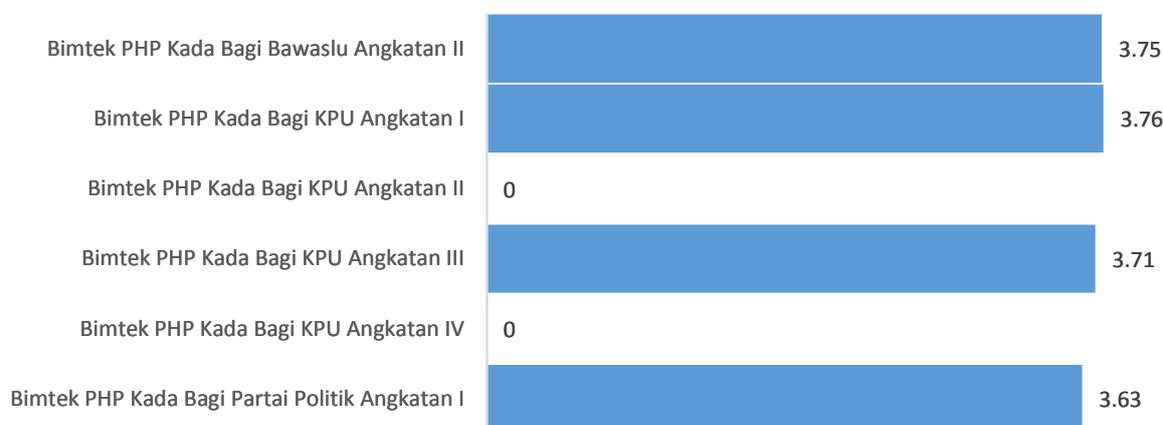
**Tabel 10. Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan**

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,75</b>	Sangat Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,76</b>	Sangat Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	-	-
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,71</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	-	-
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,63</b>	Baik
RATA-RATA		3,71	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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 Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Komisi Pemilihan Umum Angkatan I memperoleh penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,72 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Partai Politik Angkatan I mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,56 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan



sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Penilaian tingkat kepuasan layanan sistem informasi pendidikan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

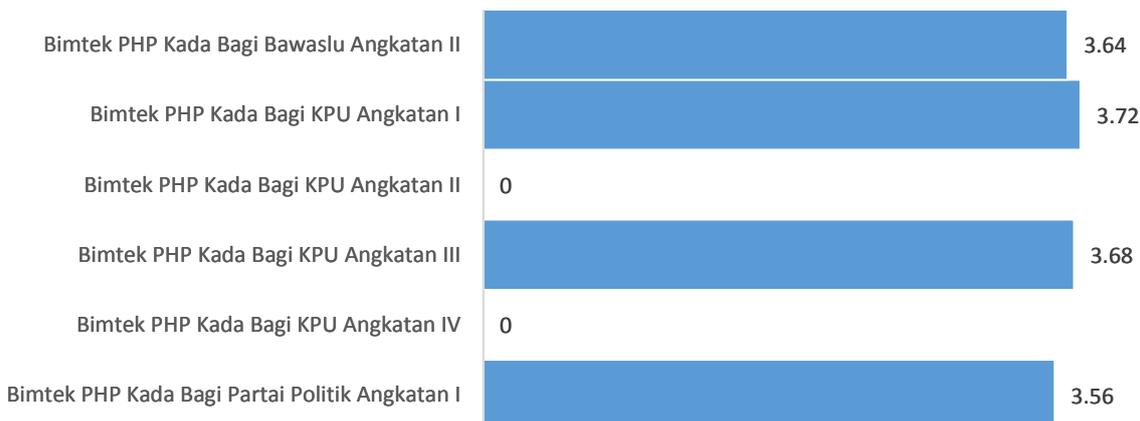
**Tabel 11. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan**

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	3,64	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	3,72	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>		Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	3,68	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>		Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	3,56	Baik
RATA-RATA		3,65	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

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

**Grafik 13. Tingkat Kepuasan Layanan Sistem Informasi Pendidikan**



#### 4.10. TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KEUANGAN

Dari 6 (enam) kegiatan yang dilaksanakan, hanya 1 (satu) kegiatan yang menerima layanan keuangan dari Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yaitu kegiatan Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi Partai Politik Angkatan I. Penilaian tingkat kepuasan layanan keuangan pada kegiatan tersebut sebesar 3,89 atau kategori “Sangat Baik”.



#### 4.11. RATA-RATA TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN

Dari 10 layanan yang diberikan kepada peserta pendidikan, tingkat kepuasan layanan keuangan memperoleh nilai tertinggi yaitu rata-rata sebesar 3,89 dengan kategori “Sangat Baik”. Urutan kedua tertinggi yaitu tingkat kepuasan layanan keamanan dengan nilai 3,71 dengan kategori “Baik”. Sementara untuk layanan yang memperoleh tingkat kepuasan paling rendah yaitu layanan konsumsi dengan nilai 3,48 dengan kategori “Baik”. Tingkat kepuasan layanan akomodasi memperoleh penilaian terendah kedua dengan nilai 3,57 pada kategori “Baik”. Nilai rata-rata tingkat kepuasan layanan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada Bulan September Tahun 2024 sebesar **3,64** dengan kategori “Baik”. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Bulan September Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

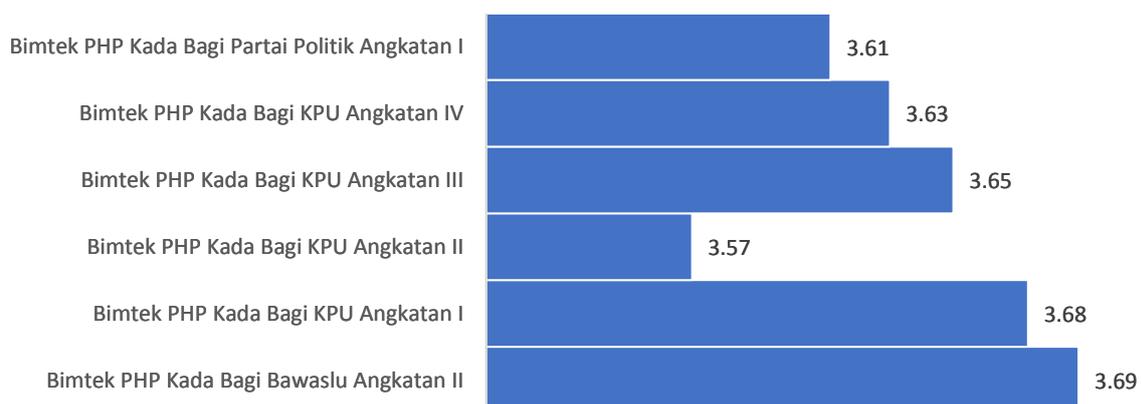
**Tabel 12. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan**

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Badan Pengawas Pemilihan Umum Angkatan II</b>	<b>3,69</b>	Baik
2	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan I</b>	<b>3,68</b>	Baik
3	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan II</b>	3,57	Baik
4	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan III</b>	<b>3,65</b>	Baik
5	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Komisi Pemilihan Umum Angkatan IV</b>	<b>3,63</b>	Baik
6	Bimbingan Teknis Hukum Acara Perselisihan Hasil Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Tahun 2024 bagi <b>Partai Politik Angkatan I</b>	<b>3,61</b>	Baik
<i>RATA-RATA</i>		3,64	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2024

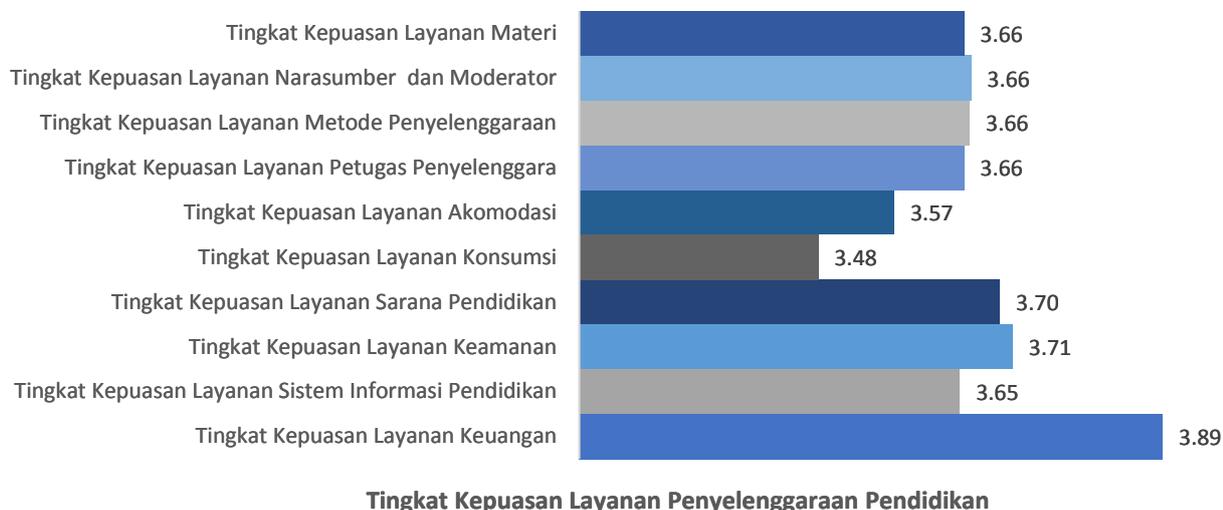
Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

**Grafik 14. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan**



Hasil penilaian setiap layanan dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

**Grafik 15. Indikator 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 bulan berikutnya.

Hasil Nilai rata-rata kepuasan Layanan Pendidikan pada Bulan Agustus Tahun 2024 sebesar 3,63. Hasil nilai rata-rata kepuasan Layanan Pendidikan pada Bulan September Tahun 2024 sebesar 3,64. Sehingga Kepuasan Layanan Pendidikan dari Mulai Bulan Januari hingga Akhir September Tahun 2024 sebesar **3,64** dihitung dari hasil rata-rata hasil survei pada Bulan Agustus dan September Tahun 2024. Target Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan yang tertuang dalam Perjanjian Kinerja Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yaitu sebesar 3,60. Sehingga capaian Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan melebihi target kinerja yang sudah ditetapkan.

#### 4.12. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

Dalam survei peserta pendidikan diberikan 1 pertanyaan terbuka untuk menjangkir 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 Bulan September Tahun 2024.

**Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan**

No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
<b>Terkait Kurikulum, Materi, dan Pengacaraan</b>	
1.	Kegiatan terlampau formal di dalam ruangan atau kelas;
2.	Waktu sangat singkat saat Praktek Penyusunan keterangan dengan studi kasus yang banyak sub dalilnya
3.	Panitia perlu untuk lebih meningkatkan disiplin dan sanksi kepada peserta yang melanggar;



4.	Dalam penyajian materi, perlu juga ditampilkan video kegiatan yang berkaitan dengan materi tersebut;
5.	Perlu ditambah sesi diskusi studi kasus;
6.	Masih terdapat beberapa narasumber yang kurang interaktif dalam mengajar;
7.	Mohon agar ada bimbingan kembali terkait mengenai bagaimana membuat jawaban dalam menghadapi perselisihan di MK;
8.	Waktu untuk sesi praktik perlu ditambah;
9.	Peserta terlalu banyak sehingga mengurangi konsentrasi peserta;
10.	Bahan untuk simulasi jangan terlalu banyak peristiwa yang dideskripsikan sehingga jawaban termohon harus membantah semuanya;
11.	Jadwal terlalu padat sehingga peserta kurang optimal menerima materi;
12.	Moderator harus lebih pandai memancing peserta untuk bertanya;
13.	Perlu disusun standard untuk pembelajaran di luar Pusdik
14.	Pelaksanaan kegiatan sebaiknya ke praktek dalam penyusunan jawaban yg tepat;
15.	Kegiatan bisa dipadatkan lebih baik sehingga hari terakhir peserta bisa lebih leluasa untuk persiapan meninggalkan lokasi;
16.	Materi diperbanyak Contoh kasus variatif;
17.	Memberikan jokes jokes ringan saat pemberian materi;
18.	Sesi kelas sebaiknya setiap peserta diberikan kesempatan untuk berkenalan, sehingga peserta yang satu dan yang lainnya saling mengenal
19.	Perlu mengundang narasumber dari advokat yang memahami seluk beluk perkara konstitusi yang berhubungan dengan Pemilu dan Pilkada;
20.	Bahan ajar disiapkan lebih terstruktur melalui hard copy;
<b>Terkait Sarana dan Pelayanan</b>	
1.	Handuk agar dapat sering diganti;
2.	Kursi kurang nyaman bagi orang yang pendek;
3.	Kasur agar dapat diganti;
4.	Kegiatan senam bisa dilakukan setiap hari;
5.	Menyediakan sajadah di dalam kamar;
6.	Pewangi dapat ditambahkan di kamar dan kamar mandi;
7.	Seminar kit dapat berupa tumbler untuk menyimpan minuman hangat;
8.	Memutarkan lagu yang semangat di pagi hari;
9.	Kunci agar disediakan 2 pasang;
10.	Lampu kamar dapat dibuat lebih terang;
11.	Mohon penambahan TV di kamar;
12.	Merchandise Koperasi agar diupdate.
13.	Ruang aula kurang kedap suara karena suara ketika hujan besar sangat terdengar dan mengganggu materi;
14.	Ruang kamar agar dapat lebih dibesarkan karena peserta kesulitan untuk melaksanakan ibadah sholat, sedangkan tempat mushola jauh dan terkendala hujan;
15.	Dapat disediakan wastafel untuk cuci tangan di ruangan makan;
16.	Menu makanan dapat ditambah dengan menu vegetarian;
17.	Air di dalam kamar terkadang tidak memiliki tekanan yang cukup, sehingga seakan hanya menetes;



18.	Beberapa kali menemukan buah yang tidak layak makan, seperti semangka yang sudah mau membusuk dan rasa kecut basi;
19.	Perlu ditambahkan sarana olahraga berupa alat <i>gym basic</i> , seperti <i>dumbell</i> , <i>benchpress</i> , dll karena setiap pagi peserta juga membutuhkan aktifitas berkeringat untuk menjaga kesehatan dan <i>mood</i> yang baik sebelum memulai materi;
20.	Cermin di kamar 111 Graha 4 mungkin bisa dipindah ke tempat yang memiliki cahaya yang lebih terang;
21.	Kebersihan kamar agar ditingkatkan;
22.	Satpam oke, hanya perlu sedikit penguasaan info seputar lingkungan sekitar di luar gedung demi bisa memandu tamu;
23.	Karena peserta tidak diperkenankan membawa makanan ke ruang aula acara, mohon disediakan kursi yang cukup di area luar aula agar kami tidak mesti berdiri saat menikmati sajian <i>coffee break</i> ;
24.	Bisa disediakan jasa <i>laundry</i> ;
25.	Layar monitor kurang tinggi, sehingga tidak kelihatan dari belakang;
26.	Jaringan internet agak lambat;
27.	Konsumsi serat diperbanyak.
28.	Air mineral yang disediakan kurang;
29.	Untuk konsumsi agar lebih disiapkan sesuai dengan jumlah peserta sehingga semua bagian mendapat bagian;
30.	Sarana dikamar masing peserta kurang memadai karena masih banyak kekurangan seperti gelas ukuran besar, hair dry, tikar shalat dan tisu kering di dalam kamar serta hanger dan setrika;
31.	Alas seprai dan bantal yang tidak pernah diganti selama 4 hari di diklat ini sehingga mmebuat tidak nyaman peserta diklat;
32.	Panitia perlu menyediakan pakaian olahraga;
33.	Id card menggunakan e-Money biar bisa digunakan dan bermanfaat;
34.	Layanan internet ke kamar tidak lancar;
35.	Konsumsi kadang kurang dan cepat habis. Kuantitas dan kualitas makanan agar dapat ditingkatkan. Banyak peserta yang kehabisan menu di belakang;
36.	Ketersediaan stop kontak agar diperbanyak setiap kelasnya, banyak yang tidak kebagian;
37.	Penyediaan minuman teh dan kopi saat coffee break sebaiknya langsung disediakan sehingga peserta cukup menambahkan gula dan krimmer saja supaya lebih cepat.



## BAB V TINDAK LANJUT SURVEI

### 5.1. REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN PESERTA

Berdasarkan hasil survei kepuasan peserta Bulan Agustus Tahun 2024, 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 Bulan Agustus sebagai berikut:

**Tabel 14. Tindak Lanjut Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan**

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi	Keterangan
1	Layanan Konsumsi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cita rasa menu makanan kurang</li><li>2. Variasi menu makanan kurang</li><li>3. 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
2	Layanan Akomodasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kamar kurang bersih</li><li>2. Handuk di kamar tidak diganti</li><li>3. Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai</li><li>4. Fasilitas ibadah kurang layak</li><li>5. Fasilitas olahraga kurang memadai</li><li>6. Kamar mandi bau</li><li>7. Tidak tersedia gantungan baju di kamar</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. Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah</li><li>5. Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga</li><li>6. Meningkatkan kebersihan kamar mandi</li><li>7. Melakukan pengadaan gantungan baju untuk memenuhi kebutuhan</li></ol>	Sebagian telah ditindaklanjuti



## 5.2. 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. Namun temuan pada layanan konsumsi menjadi pekerjaan yang masih perlu ditindaklanjuti lebih fokus karena Pada Bulan September masih ditemukan sebagian temuan pada Bulan Agustus yaitu

### b. Layanan Akomodasi

Temuan pada layanan akomodasi menjadi pekerjaan yang belum selesai penanganannya. Pada Bulan September masih ditemukan sebagian temuan pada Bulan Agustus 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) Peningkatan kualitas kebersihan kamar sudah diupayakan oleh petugas dan dilakukan pengawasan secara berkala untuk melihat kebersihan kamar dan Gedung;
- 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) Kebersihan kamar sudah dilakukan penambahan petugas kebersihan pada setiap grha;
- d) Perbaikan wifi dilakukan perawatan secara berkala;
- e) Perbaikan fasilitas ibadah yang membutuhkan anggaran dari Pusat;
- f) Pembangunan fasilitas olahraga yang membutuhkan perencanaan anggaran; dan
- g) Pengadaan gantungan baju yang membutuhkan perencanaan anggaran.

Beberapa kendala dan temuan sudah dilakukan tindaklanjut 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 VI PENUTUP

### 6.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Bulan September Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden sebanyak 854 orang yang terdiri dari 154 orang atau 76% berjenis kelamin laki-laki dan 49 orang atau 24% berjenis kelamin perempuan.
- 2) Latar belakang pendidikan responden yaitu jenjang S1 (Sarjana) sejumlah 136 orang, jenjang S2 (Magister) sejumlah 60 orang, SMA dan sederajat sejumlah 4 orang, jenjang DIII/DIV sejumlah 22 orang, dan jenjang S3 (Doktoral) sejumlah 1 orang.
- 3) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Bulan September Tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori "**Baik**", yaitu dengan nilai **3,64**.
- 4) Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terbaik yaitu layanan keuangan dengan nilai 3,89 pada kategori "Sangat Baik" dan layanan keamanan dengan nilai 3,71 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 pada bulan September Tahun 2024.
- 6) Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan pada Tahun 2024 memiliki capaian yaitu sebesar **3,64** yang berada pada kategori "**Baik**".

### 6.2. 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 15. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan**

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Layanan Konsumsi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cita rasa menu makanan kurang</li> <li>2. Variasi menu makanan kurang</li> <li>3. 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>
2	Layanan Akomodasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kamar kurang bersih</li> <li>2. Handuk di kamar tidak diganti</li> <li>3. Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai</li> <li>4. Fasilitas ibadah kurang layak</li> <li>5. Fasilitas olahraga kurang memadai</li> <li>6. Kamar mandi bau</li> <li>7. Tidak tersedia gantungan baju di kamar</li> <li>8. Furniture kamar yang besar sehingga terlihat sempit;</li> <li>9. Tekanan air kurang.</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. Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah</li> <li>5. Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga</li> <li>6. Meningkatkan kebersihan kamar mandi</li> <li>7. Melakukan pengadaan gantungan baju untuk memenuhi kebutuhan</li> <li>8. Melakukan desain ulang Kamar Pusdik untuk memberikan kenyamanan bagi peserta;</li> <li>9. Melakukan perbaikan terhadap pompa air.</li> </ol>

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.

