



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

PENYELENGGARAAN

PENDIDIKAN

TRIWULAN II TAHUN

2026

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi
Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN
TRIWULAN II TAHUN 2026**

Penulis:

Tim Penyusun Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Penerbit:

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia

Jalan Raya Puncak KM 83, Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, 16750, Telp. (021) 2352 9000

Hak Cipta ©2026 Pada Penulis

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronis maupun mekanis, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia.

TIM PENYUSUN

Pengarah:

Heru Setiawan

Penanggung Jawab:

Mundiri

Pengolah Data:

Santhy Kustrihardiani

Santi Widiastuti

Hadian Taofik Rochman

Chafid Sugianto

Angga Putri Gardina

Penulis Naskah:

Chafid Sugianto



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 II Tahun 2026 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 Triwulan II Tahun 2026.

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, 16 Juli 2026
Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Mundiri



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 (Permenpan 14 Tahun 2017). 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 II Tahun 2026 yang merupakan laporan periodik dalam rangka evaluasi pelaksanaan kegiatan. Sepanjang Triwulan II Tahun 2026 ini Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi melaksanakan 7 (tujuh) kegiatan yang diselenggarakan menggunakan platform *Mahkamah Konstitusi Learning Center* (MKLC).

Laporan survei Triwulan II Tahun 2026 ini menyajikan 2 (dua) unsur pelayanan yang dinilai yang terdiri dari 7 unsur survei yang termuat dalam Permenpan 14 Tahun 2017. Survei ini menggunakan skala ordinal 1-4, yaitu angka 1 untuk menggambarkan ukuran “tidak baik”, sementara angka 4 untuk menggambarkan ukuran “sangat baik”. Berikut hasil 2 tingkat layanan dengan 7 unsur yang diukur selama 7 kali kegiatan berlangsung pada periode Triwulan II Tahun 2026:

- 1) Kualitas Layanan Substansi Pembelajaran
 - a) Unsur Kompetensi sebesar (3,65 – Baik)
- 2) Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran
 - a) Unsur Kemudahan Persyaratan (3,69 – Baik)
 - b) Unsur Waktu (3,73 – Baik)
 - c) Unsur Pengaduan dan Saran (3,59 – Baik)
 - d) Unsur Prosedur (3,62 – Baik)
 - e) Unsur Produk (3,67 – Baik)
 - f) Unsur Biaya (3,82 – Sangat Baik)

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian yang diberikan peserta kegiatan pada Triwulan II Tahun 2026 adalah 3,67 (Baik) dengan rincian:

- 1) Tingkat Kualitas Layanan Substansi Pembelajaran (3,65 – Baik)
- 2) Tingkat Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran (3,69 – Baik)

Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan pada Tahun 2026 memiliki capaian yaitu sebesar **3,69** yang berada pada kategori “Baik”. Prioritas untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pada tahun berikutnya adalah unsur produk dan prosedur. Pusdik MK perlu untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan publik khususnya untuk memberikan kemudahan kepada peserta pendidikan.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
IKHTISAR EKSEKUTIF	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GRAFIK.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang	7
1.2. Dasar Hukum.....	8
1.3. Tujuan.....	9
1.4. Sasaran.....	9
1.5. Manfaat.....	9
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	10
2.1. Definisi dan Jenis Survei.....	10
2.2. Metode dan Komponen Survei.....	10
2.2.1. Tingkat Kepuasan Layanan Substansi Pembelajaran	11
2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran	11
2.3. Populasi dan responden Survei	12
2.4. Teknik Pengumpulan Data	12
2.5. Teknik Pengolahan Data	14
2.6. Keterbatasan Survei.....	14
BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN	15
3.1. Responden Berdasarkan kegiatan.....	15
3.2. Responden Berdasarkan Pendidikan	15
3.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
3.4 Responden Berdasarkan Asal Wilayah	16
BAB IV PEMBAHASAN HASIL SURVEI.....	18
4.1. Hasil Penilaian Unsur	18
4.1.1 Unsur Kompetensi.....	18
4.1.2. Unsur Kemudahan Persyaratan	19
4.1.3. Unsur Waktu.....	20
4.1.4. Unsur Pengaduan Dan Saran	21



4.1.5. Unsur Prosedur	22
4.1.6. Unsur Produk.....	23
4.1.7. Unsur Biaya	24
4.2. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan	25
4.3. Saran, Kritik, Dan Komentar Dari Peserta Pendidikan	28
Bab V Tindak Lanjut Survei.....	37
5.1. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta	37
5.2. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta	38
Bab VI Penutup	40
6.1. Kesimpulan.....	40
6.2. Rekomendasi	40



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan	11
Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan II Tahun 2026	13
Tabel 3. Penilaian Unsur Kompetensi	18
Tabel 4. Penilaian Unsur Kemudahan Persyaratan	19
Tabel 5. Penilaian Unsur Waktu	20
Tabel 6. Penilaian Pengaduan dan Saran	21
Tabel 7. Penilaian Unsur Prosedur	22
Tabel 8. Penilaian Unsur Produk	23
Tabel 9. Penilaian Unsur Biaya	24
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan layanan	25
Tabel 11. Indeks Kualitas Layanan Substansi dan Penyelenggaraan Pembelajaran di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	26
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan kegiatan	27
Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan	28
Tabel 14. Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	37
Tabel 15. Tindak Lanjut Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	39
Tabel 16. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan	40



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan	15
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang).....	16
Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Grafik 4. Jumlah Responden Berdasarkan Asal Wilayah	17
Grafik 5. Penilaian Unsur Kompetensi	19
Grafik 6. Penilaian Unsur Kemudahan Persyaratan.....	20
Grafik 7. Penilaian Unsur Waktu	21
Grafik 8. Penilaian Pengaduan dan Saran	22
Grafik 9. Penilaian Unsur Prosedur.....	23
Grafik 10. Penilaian Unsur Produk.....	24
Grafik 11. Penilaian Unsur Biaya.....	25
Grafik 12. Indikator Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi..	26
Grafik 13. Indeks Kualitas Layanan Substansi dan Penyelenggaraan Pembelajaran di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	27
Grafik 14. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan.....	27



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 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 II Tahun 2026 (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 Substansi Pembelajaran

Kepuasan layanan substansi pembelajaran merupakan unsur penilaian yang mengukur persepsi peserta atas penyajian materi yang diberikan yang menggunakan media, bahan ajar, atau serta tes yang digunakan. 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.

2.2.1.1. Unsur Kompetensi

Unsur ini mengukur korelasi antara materi yang diajarkan dengan kebutuhan peningkatan skill peserta. Penilaian mencakup kualitas bahan bacaan (modul) dan alat bantu visual (*PowerPoint*) agar tidak hanya informatif, tetapi juga mudah dicerna secara mandiri. Selain itu, aspek kompetensi juga mengevaluasi kemampuan narasumber dalam mendesain video pembelajaran yang interaktif serta keandalan instrumen evaluasi (*pre-test* dan *post-test*) dalam memetakan perkembangan pemahaman peserta secara akurat.

2.2.2. Tingkat Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran

Kepuasan Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran merupakan unsur penilaian yang mengukur persepsi peserta atas kualitas administrasi dan penyelenggaraan pembelajaran secara daring menggunakan MKLC. Peserta menilai sejauh mana kemudahan dalam administrasi dan penyelenggaraan pembelajaran.



2.2.2.1. Unsur Kemudahan Persyaratan

Mengukur tingkat aksesibilitas program. Penilaian ditujukan pada seberapa sederhana langkah-langkah yang harus ditempuh peserta untuk terdaftar dalam program pendidikan di MKLC, dengan tujuan meminimalisir hambatan administratif yang tidak perlu.

2.2.2.2. Unsur Waktu

Menitikberatkan pada aspek fleksibilitas. Mengingat profil peserta yang mungkin memiliki kesibukan lain, unsur ini mengevaluasi apakah sistem pembelajaran memungkinkan peserta untuk belajar secara mandiri (*self-paced learning*) dengan manajemen waktu yang longgar namun tetap efektif.

2.2.2.3. Unsur Pengaduan dan Saran

Berfungsi sebagai indikator responsivitas penyelenggara. Hal ini mencakup kualitas layanan pelanggan (seperti Halo MKLC) dalam memberikan solusi yang cepat dan tepat ketika peserta menghadapi kendala, serta keterbukaan sistem dalam mengadopsi masukan demi perbaikan layanan di masa depan.

2.2.2.4. Unsur Prosedur

Mengevaluasi kejelasan alur kerja. Fokusnya adalah pada ketersediaan panduan penggunaan yang komprehensif dan menu bantuan (*QnA*) yang intuitif. Prosedur yang baik adalah yang memungkinkan peserta memahami "apa yang harus dilakukan selanjutnya" tanpa perlu bertanya berulang kali.

2.2.2.5. Unsur Produk

Menilai kualitas infrastruktur digital atau platform MKLC itu sendiri. Aspek yang diperhatikan adalah stabilitas sistem, kecepatan akses, dan antarmuka pengguna (*user interface*) yang memastikan proses belajar berjalan mulus tanpa kendala teknis pada perangkat lunak.

2.2.2.6. Unsur Biaya

Mengukur aspek transparansi dan keadilan ekonomi. Unsur ini menegaskan nilai tambah program dengan memastikan bahwa seluruh layanan pendidikan berkualitas tinggi ini dapat dinikmati oleh peserta tanpa beban finansial (*gratis*), sesuai dengan kebijakan penyelenggara.

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 II Tahun 2026. 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 MKLC (*Mahkamah Konstitusi Learning Center*) pada laman *mklc.mkri.id*. Responden mengisi kuesioner setelah *login* ke dalam akun masing-masing peserta menggunakan *username* dan *password* yang telah didaftarkan. Peserta diwajibkan mengisi survei kepuasan setelah menyelesaikan pendidikan untuk



dapat mengakses sertifikat. 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:

Persyaratan Sarana Prasarana

1. Perangkat (Hardware)
Komputer atau Laptop: Menggunakan sistem operasi Windows 7 atau lebih tinggi.
Ponsel atau Tablet: Mendukung sistem operasi Android 5.0 atau lebih tinggi.
2. Jaringan (Koneksi Internet)
Kecepatan Stabil: Koneksi internet minimal 1 Mbps tanpa hambatan.
3. Perangkat Lunak (Software)
Peramban (Browser) Web: Gunakan versi terbaru dari Google Chrome, Mozilla Firefox, atau Safari. Pastikan JavaScript dan cookies diaktifkan.
4. Aplikasi Tambahan: Siapkan aplikasi PDF reader.

Silabus

- 1. Pre Test
 - Pre Test
 - Belum
- 2. Reaktualisasi Implementasi Nilai-nilai Pancasila
 - 2.1. Reaktualisasi Implementasi Nilai-nilai Pancasila
 - 2.2. Reaktualisasi Implementasi Nilai-nilai Pancasila

Survei Kepuasan Masyarakat PPHKWN bagi Pegawai Mahkamah Konstitusi

Terima kasih telah menjadi bagian dari PPHKWN bagi Pegawai Mahkamah Konstitusi. Kami ingin mendengar pengalaman Anda! Silakan isi survei ini sebagai bentuk kontribusi dalam menyempurnakan program kami selanjutnya.

1. Persyaratan peserta untuk mengikuti pendidikan di MKLC mudah untuk dipenuhi
 - ☐ Sangat Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
2. Panduan penggunaan MKLC memberikan penjelasan yang komprehensif
 - ☐ Sangat Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
3. QnA di menu "Bantuan" dapat memberikan solusi bagi peserta untuk memahami prosedur mengikuti pendidikan di MKLC

1st Survei

Materi ini berisikan:

- Modul
- Akses Via Smartphone, Tablet, & Laptop
- Akses Materi Selamanya
- Sertifikat Elektronik

Bagikan Pendidikan ini

f x i in

Pada pelaksanaan survei yang dilakukan pada Triwulan II Tahun 2026 ini, populasi sekaligus responden yang dijadikan target survei adalah seluruh peserta kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara sebanyak 7 (tujuh) kegiatan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2. Daftar Kegiatan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan II Tahun 2026

No	Jadwal	Nama Kegiatan
1	1 s.d. 30 April 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026
2	9 April s.d. 1 Mei 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)
3	15 April s.d. 8 Mei 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)



4	1 s.d. 31 Mei 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026
5	18 Mei s.d. 15 Juni 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)
6	25 Mei s.d. 12 Juni 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)
7	1 s.d. 30 Juni 2026	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026

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

Keterbatasan utama survei MKLC terletak pada fleksibilitas waktu di e-learning yang membuat peserta sering kali tidak langsung mengisi survei setelah lulus, bahkan ada yang baru mengisinya saat periode laporan sudah ditutup. Hal ini menyebabkan data yang terkumpul menjadi kurang akurat karena peserta mungkin sudah lupa dengan detail pengalaman belajarnya, sehingga jawaban yang diberikan hanya sekadar formalitas. Selain itu, masukan dari peserta tersebut jadi tidak terekam dalam laporan berjalan, yang akhirnya menghambat manajemen untuk melakukan perbaikan layanan secara cepat dan tepat waktu.

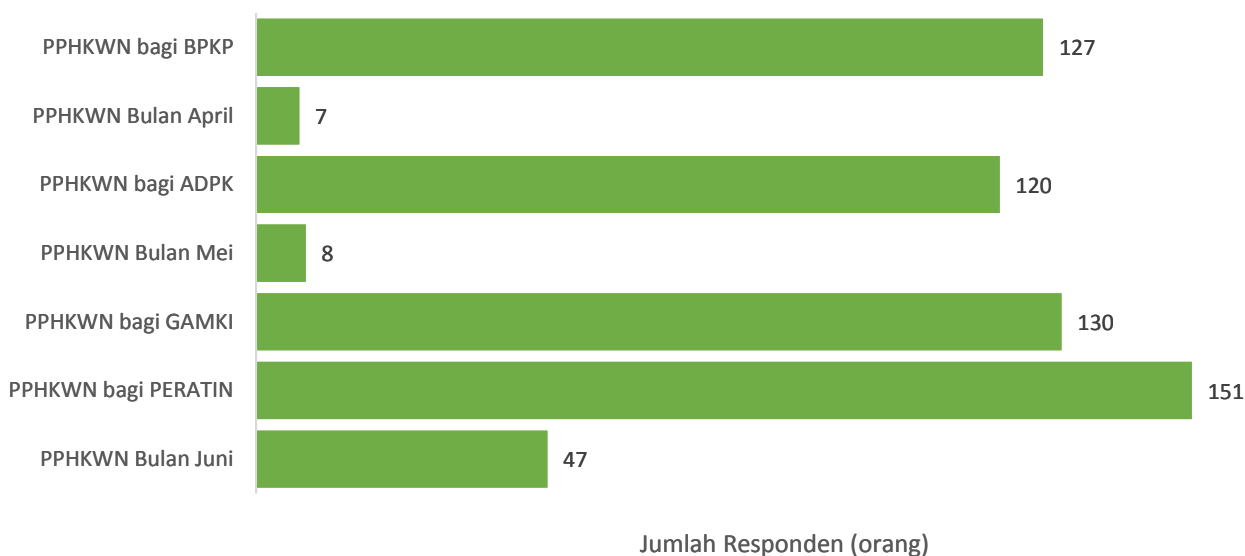


BAB III KARAKTERISTIK RESPONDEN

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 II Tahun 2026 sebanyak 7 (tujuh) kegiatan Pendidikan dengan total responden sebanyak 592 orang. Berikut grafik jumlah responden berdasarkan kegiatan.

Grafik 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan



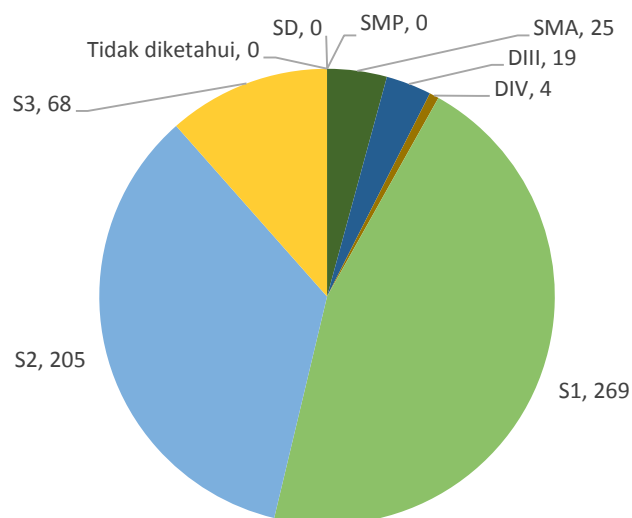
3.2. RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

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 8 tingkatan yaitu SD, SMP, 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 269 orang. Urutan kedua dan selanjutnya yaitu jenjang S2 (Magister) sejumlah 205 orang, jenjang S3 (Doktoral) sejumlah 68 orang, jenjang SMA sejumlah 25 orang, jenjang DIII sejumlah 19 orang, dan jenjang DIV sejumlah 4 orang. Berikut grafik perbandingan jumlah responden berdasarkan pendidikan.



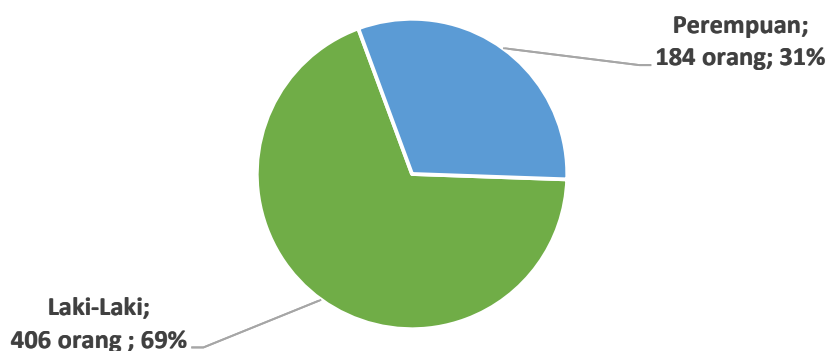
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (orang)



3.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada grafik berikut ini.

Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



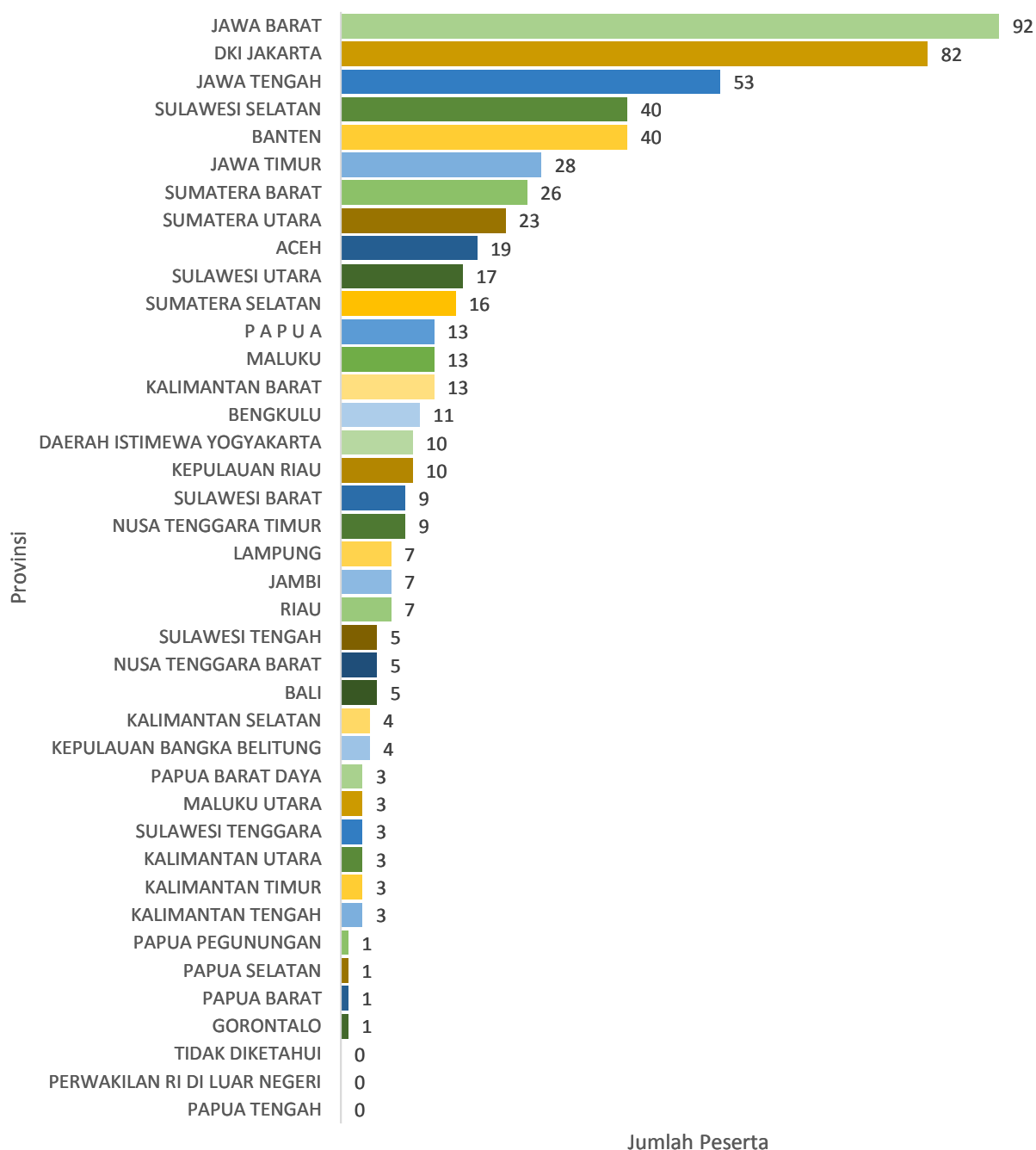
Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada grafik di atas, terlihat bahwa responden dengan kategori jenis kelamin laki-laki sangat dominan dengan jumlah sebanyak 406 orang dengan presentase sebesar 69%. Sedangkan responden dengan kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 184 orang dengan presentasi sebesar 31%.

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 Barat merupakan wilayah dengan responden terbanyak, disusul Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Tengah. Sedangkan Provinsi lainnya masih belum banyak yang dapat mengikuti kegiatan Pendidikan pada tahun ini. 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

4.1. HASIL PENILAIAN UNSUR

Survei kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi diisi oleh peserta setelah mengikuti kegiatan dengan menggunakan *Mahkamah Konstitusi Learning Center* (MKLC). Survei ini memuat 2 tingkat layanan dan 7 unsur penilaian terhadap pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi. Hasil dan pembahasan unsur penilaian sebagai berikut.

4.1.1 UNSUR KOMPETENSI

Dari 7 kegiatan yang disurvei pada Triwulan II Tahun 2026, nilai rata-rata unsur kompetensi sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK) memperoleh penilaian unsur kompetensi tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,77 pada kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,46 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur kompetensi setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Penilaian Unsur Kompetensi

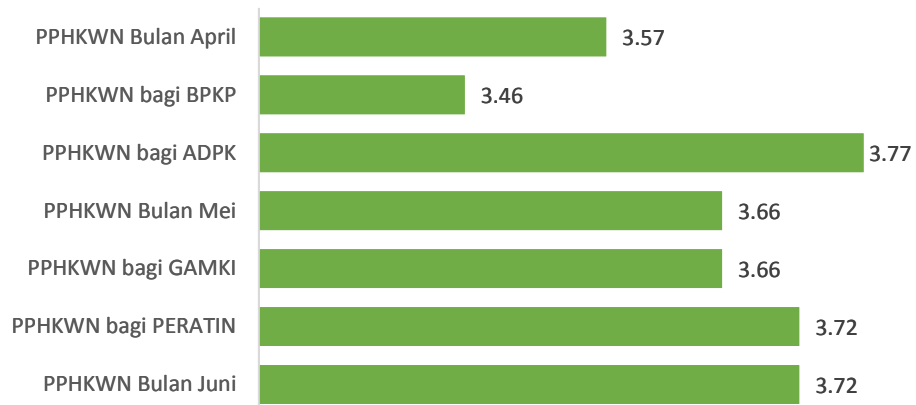
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,46	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,77	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,66	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,66	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,72	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,72	Baik
RATA-RATA		3,65	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



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

Grafik 5. Penilaian Unsur Kompetensi



4.1.2. UNSUR KEMUDAHAN PERSYARATAN

Nilai rata-rata penilaian unsur kemudahan persyaratan sebesar 3,69 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK) memperoleh penilaian unsur kemudahan persyaratan tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,79 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026 dan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,57 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur kemudahan persyaratan setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Penilaian Unsur Kemudahan Persyaratan

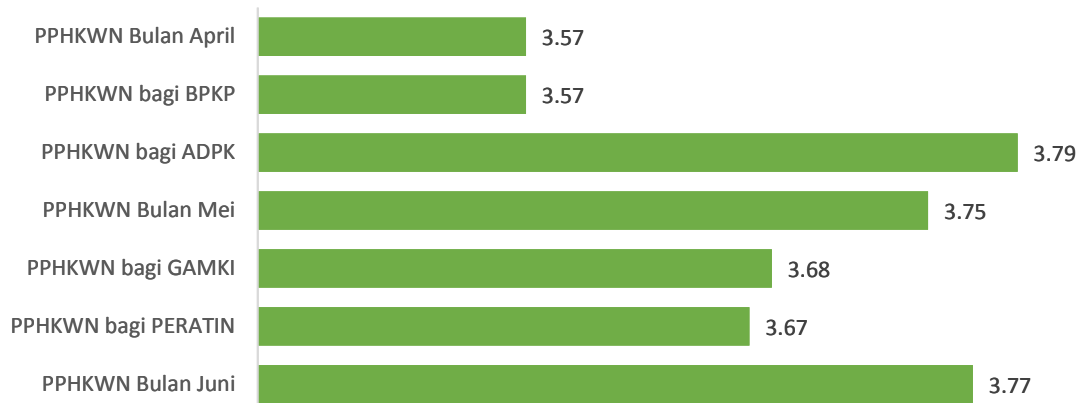
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,57	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,79	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,75	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,68	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,67	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,77	Sangat Baik
RATA-RATA		3,69	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



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

Grafik 6. Penilaian Unsur Kemudahan Persyaratan



4.1.3. UNSUR WAKTU

Nilai rata-rata penilaian unsur waktu sebesar 3,73 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK) memperoleh penilaian unsur waktu tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,85 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026 mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,57 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur waktu setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Penilaian Unsur Waktu

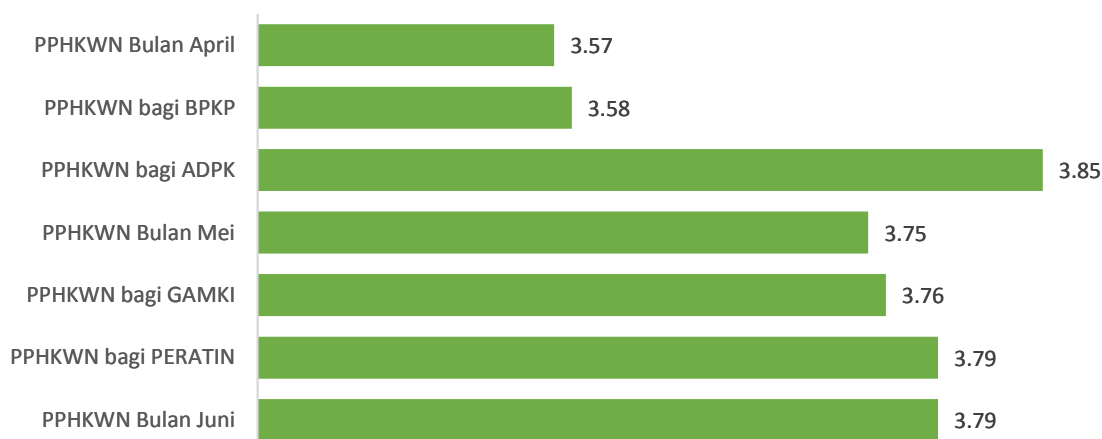
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,58	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,85	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,75	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,76	Sangat Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,79	Sangat Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,79	Sangat Baik
RATA-RATA		3,73	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026

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



Grafik 7. Penilaian Unsur Waktu



4.1.4. UNSUR PENGADUAN DAN SARAN

Nilai rata-rata penilaian unsur pengaduan dan saran sebesar 3,59 dengan kategori “Baik”. Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK) memperoleh penilaian unsur pengaduan dan saran tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,70 pada kategori “Baik”. Sedangkan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,40 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur pengaduan dan saran setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Penilaian Pengaduan dan Saran

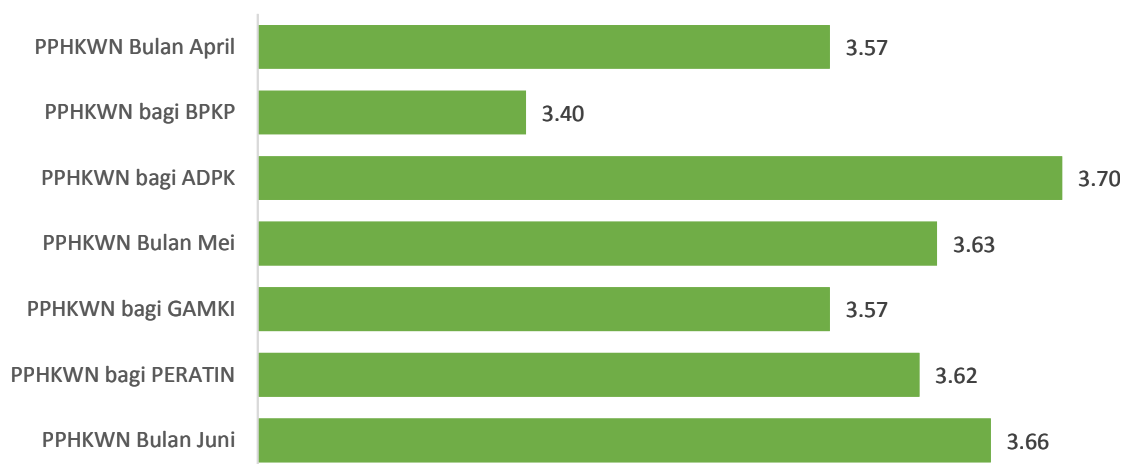
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,40	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,70	Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,63	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,57	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,62	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,66	Baik
RATA-RATA		3,59	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026

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



Grafik 8. Penilaian Pengaduan dan Saran



4.1.5. UNSUR PROSEDUR

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaraan (ADPK) memperoleh penilaian unsur prosedur tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,75 dengan kategori “Baik”. Sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,41 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata penilaian unsur prosedur sebesar 3,62 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur prosedur setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Penilaian Unsur Prosedur

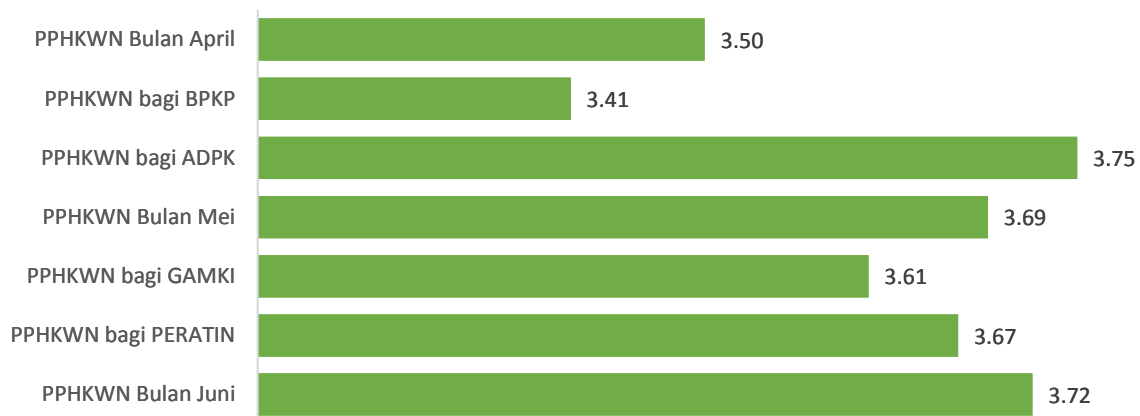
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,50	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,41	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaraan (ADPK)	3,75	Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,69	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,61	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,67	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,72	Baik
RATA-RATA		3,62	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



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

Grafik 9. Penilaian Unsur Prosedur



4.1.6. UNSUR PRODUK

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK) memperoleh penilaian unsur produk tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 3,8 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,42 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata penilaian unsur produk sebesar 3,67 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur prosedur setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Penilaian Unsur Produk

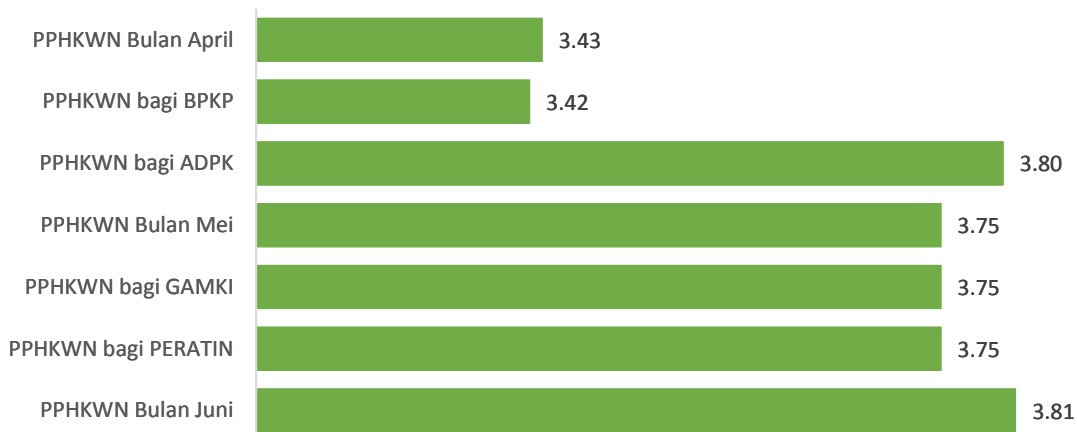
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,43	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,42	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,80	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,75	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,75	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,75	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,81	Sangat Baik
RATA-RATA		3,67	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



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

Grafik 10. Penilaian Unsur Produk



4.1.7. UNSUR BIAYA

Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026 memperoleh penilaian unsur biaya tertinggi menurut peserta dengan nilai sebesar 4 dengan kategori “Sangat Baik”. Sedangkan Kegiatan Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026 mendapatkan penilaian paling rendah menurut peserta yaitu 3,57 dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata penilaian unsur biaya sebesar 3,82 dengan kategori “Sangat Baik”. Penilaian unsur prosedur setiap kegiatan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Penilaian Unsur Biaya

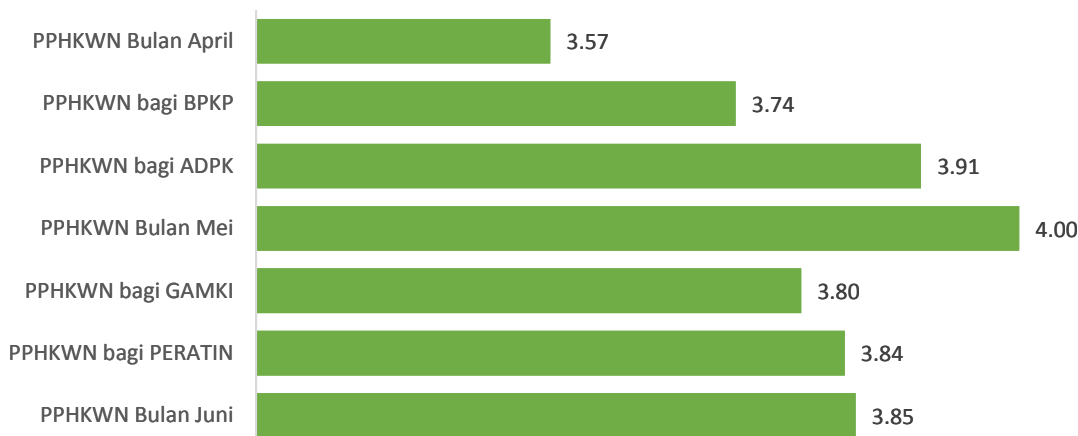
No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,57	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,74	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaran (ADPK)	3,91	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	4,00	Sangat Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,80	Sangat Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,84	Sangat Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,85	Sangat Baik
RATA-RATA		3,82	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



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

Grafik 11. Penilaian Unsur Biaya



4.2. RATA-RATA TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENDIDIKAN

Dari 7 layanan yang diberikan kepada peserta pendidikan, penilaian unsur biaya memperoleh nilai tertinggi yaitu rata-rata sebesar 3,82 dengan kategori “Sangat Baik”. Urutan kedua tertinggi yaitu penilaian unsur waktu dengan nilai 3,73 dengan kategori “Baik”. Sementara untuk unsur yang memperoleh penilaian paling rendah yaitu unsur pengaduan dan saran dengan nilai 3,59 dengan kategori “Baik”. Penilaian unsur prosedur memperoleh penilaian terendah kedua dengan nilai 3,62 pada kategori “Baik”. Hasil penilaian setiap layanan dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

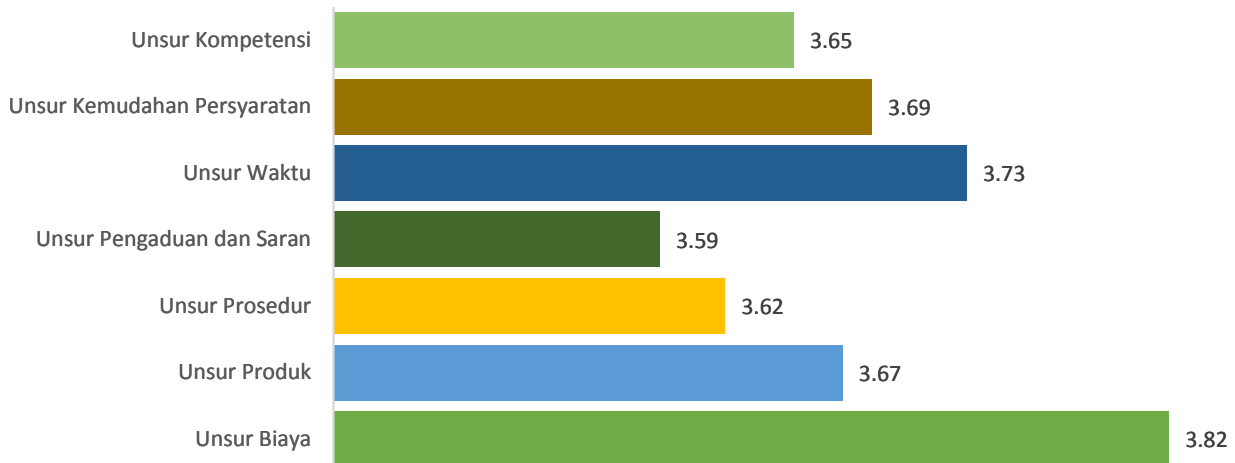
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan layanan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Unsur Kompetensi	3,65	Baik
2	Unsur Kemudahan Persyaratan	3,69	Baik
3	Unsur Waktu	3,73	Baik
4	Unsur Pengaduan dan Saran	3,59	Baik
5	Unsur Prosedur	3,62	Baik
6	Unsur Produk	3,67	Baik
7	Unsur Biaya	3,82	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



Grafik 12. Indikator Kepuasan Layanan Pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi



Nilai rata-rata tingkat kualitas layanan substansi pembelajaran memperoleh nilai 3,65 dengan kategori “Baik” dan tingkat kualitas layanan penyelenggaraan pembelajaran memperoleh nilai 3,69 dengan kategori “Baik”. Sehingga tingkat kepuasan penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi pada Triwulan II Tahun 2026 sebesar **3,67** dengan kategori “**Baik**”. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Triwulan II Tahun 2026 berdasarkan kegiatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

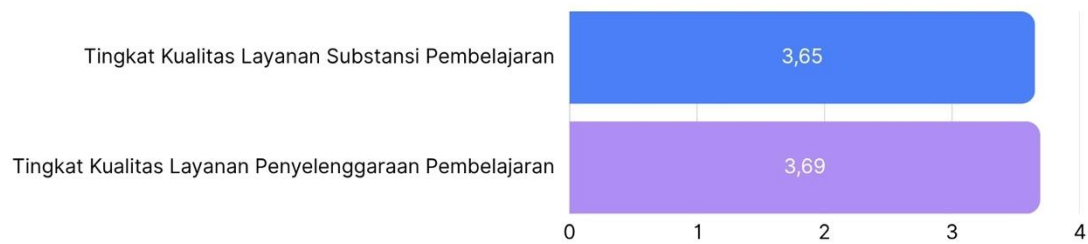
Tabel 11. Indeks Kualitas Layanan Substansi dan Penyelenggaraan Pembelajaran di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Tingkat Kualitas Layanan Substansi Pembelajaran	3,65	Baik
2	Tingkat Kualitas Layanan Penyelenggaraan Pembelajaran	3,69	Baik
Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan		3,67	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026



Grafik 13. Indeks Kualitas Layanan Substansi dan Penyelenggaraan Pembelajaran di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi



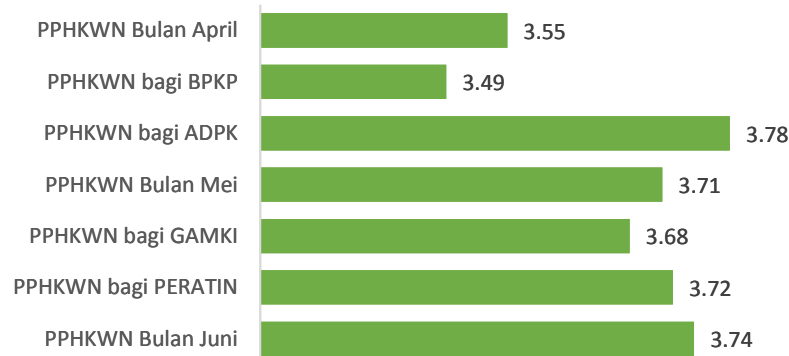
Tabel 12. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan kegiatan

No	Nama Kegiatan	Nilai	Kategori
1	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode April 2026	3,55	Baik
2	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP)	3,49	Baik
3	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Asosiasi Dosen Pancasila dan Kewarganegaraan (ADPK)	3,78	Sangat Baik
4	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Mei 2026	3,71	Baik
5	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Gerakan Angkatan Muda Kristen Indonesia (GAMKI)	3,68	Baik
6	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara bagi Perkumpulan Advokat Teknologi Informasi Indonesia (PERATIN)	3,72	Baik
7	Peningkatan Pemahaman Hak Konstitusional Warga Negara Periode Juni 2026	3,74	Baik
RATA-RATA		3,67	Baik

Sumber: Data Primer diolah tahun 2026

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

Grafik 14. Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan



Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan dari Mulai Bulan Januari hingga Juli Tahun 2026 sebesar **3,69 dengan kategori “Baik”**. Target Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan yang tertuang dalam Perjanjian Kinerja Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Baik”. Sehingga capaian Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan sudah mencapai target kinerja yang sudah ditetapkan dengan presentase capaian kinerja **101,05%**.

4.3. SARAN, KRITIK, DAN KOMENTAR DARI PESERTA PENDIDIKAN

Dalam survei peserta pendidikan diberikan 1 pertanyaan terbuka untuk menjangkit 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 II Tahun 2026.

Tabel 13. Kritik dan Saran Peserta Pendidikan

No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
1.	Terlalu panjang dan banyak materi diulang-ulang. Mohon dikemas lagi dalam bentuk yang lebih singkat sehingga tidak membutuhkan waktu banyak untuk mempelajari materi yang telah tersedia;
2.	Peserta bukan berlatar belakang pendidikan hukum sehingga lebih baik gaya bahasa dibuat informal;
3.	MKLC perlu banyak perbaikan pada fitur registrasi agar tidak menghambat proses pendaftaran pembelajaran;
4.	Praktik lebih diperbanyak dan ditambah <i>study case</i> , mengingat banyak masyarakat yang belum paham apakah masalah yang menyimpannya bertentangan dengan UUD 1945 atau tidak;
5.	Waktu pembelajaran terlalu lama dan materi terlalu banyak;
6.	Materi power point kurang penjelasan dan agak sulit untuk dipahami;
7.	Fitur “Lupa Password” dapat diperbaiki;
8.	Mengagendakan pelatihan yang lainnya dengan tema yang lebih menarik khususnya untuk Gen Z;
9.	Lumayan susah untuk orang awam;
10.	Ukuran huruf pada soal <i>review</i> sangat kecil. Kalau bisa diperbesar;
11.	Perlu dipertimbangkan agar tidak ada tombol aksi yang aktif saat video pembelajaran sehingga peserta tidak bisa langsung lanjut tanpa benar-benar menonton videonya;
12.	<i>Slide</i> yang diberikan kurang informatif;
13.	Dapat diperbaiki terkait simpan data pribadi dan akses lebih dari satu perangkat;
14.	Dengan bervariasinya materi pelatihan agar dipertimbangkan jumlah jam pelatihan yang mengakomodir jumlah materi dan jumlah hari pelatihan;
15.	Untuk contoh-contoh agar dapat diberikan contoh yang lebih terkini dan relevan;
16.	Bank soal untuk <i>review</i> diperbanyak, sehingga memancing peserta untuk lebih memahami materi. Untuk <i>post test</i> baiknya diperbanyak bank soalnya, jangan sama antara soal <i>pre test</i> dengan soal <i>post test</i> ;



17.	Soal praktik terlalu sulit karena seakan kita sebagai hakim atau pemohon;
18.	Perlu membuat forum pembelajaran berkelanjutan pasca pelatihan.
19.	Kegiatan harus sampai pada kalangan pendidikan menengah (untuk guru SMP dan SMA) terkhusus baik untuk pengembangan dan mengulas kembali kompetensinya sesuai latar belakangnya;
20.	Durasi belajar di MKLC dapat dipersingkat, namun sesi penyampaian materi melalui Zoom Meeting dapat ditambah menjadi 3 atau 4 sesi;
21.	Perlu bekerjasama dengan Kemdiktisaintek dan Kemenag bahwa dosen yang mengajar MK Pancasila dan Kewarganegaraan harus memiliki sertifikat dari MKLC;
22.	Proses dalam MKLC dapat dibuat lebih sederhana;
23.	Perlu pembenahan di <i>review</i> materi. Sebaiknya soal <i>review</i> juga digunakan untuk <i>pre test</i> dan <i>post test</i> ;
24.	Kiranya materi yang bersifat teknis misalnya terkait dengan teknis format, diharapkan dihindari untuk diberikan karena tidak semua dosen Pancasila dan Kewarganegaraan adalah pengacara atau pun dari MK;
25.	Mohon untuk alternatif jawaban diberikan huruf pilihan;
26.	Panitia semestinya memberikan kuesioner tentang waktu ideal untuk penyelenggaraan kegiatan ini, agar semua program atau sesi dapat diikuti dengan sempurna oleh peserta;
27.	Sebaiknya soal yang berkaitan dengan latihan pengisian permohonan diperbanyak;
28.	Diharapkan disediakan video tutorial penggunaan MKLC;
29.	Banyak peserta yang kesulitan masuk MKLC. Seyogyanya perlu pembimbingan lebih intens kepada peserta untuk mengoperasikan MKLC;
30.	Materi terlalu teoritis. Beberapa sesi lebih menekankan aspek normatif dan hukum formal, sehingga kurang memberikan gambaran praktis bagi peserta yang bukan berlatar belakang hukum;
31.	Penyajian materi dapat lebih aplikatif. Sertakan studi kasus nyata atau simulasi putusan MK agar peserta lebih mudah memahami relevansi konstitusi dalam kehidupan sehari-hari;
32.	Waktu pengerjaan <i>review</i> dapat ditambah;
33.	Perlu dibuat sebuah buku ajar yang menjadi panduan di perguruan tinggi untuk mata kuliah kewarganegaraan yang bekerja sama dengan BPIP, MPR, KPK dan ADPK;
34.	Pelatihan ke depan perlu untuk mengintegrasikan metode pembelajaran yang lebih partisipatif seperti <i>problem-based learning</i> , simulasi, dan diskusi berbasis kasus aktual, memperpanjang durasi atau merancang pelatihan secara bertahap, serta menghasilkan luaran konkret seperti modul ajar, RPS berbasis nilai konstitusi, dan <i>policy brief</i> ;
35.	Waktu diskusi dengan narasumber melalui Zoom Meeting dapat lebih diperpanjang, agar narasumber bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peserta;
36.	Video pemaparan dibuat jangan lebih dari 10 menit;
37.	Soal pada materi praktik penyusunan permohonan PUU terlalu panjang;



38.	Kesesuaian antara materi pada video dan powerpoint pada beberapa materi terkadang terasa kurang
39.	Terlalu sedikit visual sederhana yang menjelaskan materi pada saat disampaikan oleh pemateri, sebaiknya jemput bola ke kelompok masyarakat atau setidaknya dunia pendidikan
40.	Volume musik pada video tolong dikurangi
41.	Soal kurang susah dan kurang detail
42.	Model Pembelajaran dengan kuis agar dipertahankan dan mohon diperbaiki, karena dengan model ini peserta jadi berusaha untuk mencari tahu dibagian mana yang salah saat menjawab soal, sehingga memicu peserta untuk belajar lebih baik lagi. Kemudian ada video-video yang di sesi 2 bagian terakhir, sebaiknya diberikan tulisan di layar tentang apa yang disampaikan agar lebih menarik dan dapat menerima dengan cepat informasi yang diberikan
43.	Tingkatkan kerjasama dengan kampus atau sekolah menengah atas sederajat, meskipun via online
44.	<i>Platform</i> mklc harus lebih dimaksimalkan dengan lebih fleksibel agar bisa di terapkan pada berbagai perangkat sehingga bisa diakses oleh berbagai kalangan kapanpun dan dimanapun;
45.	Tampilan antarmuka (UI/UX) masih kaku dan kurang ada ruang untuk diskusi mendalam yang dinamis;
46.	<i>Platform</i> mklc sering kali mengalami kelambatan (<i>lag</i>) atau bahkan tumbang (<i>crash</i>) ketika diakses secara massal dalam waktu bersamaan misalnya saat pendaftaran program Bimbingan Teknis (Bimtek) baru saja dibuka terutama saat proses verifikasi email;
47.	Pembelajaran cenderung bersifat satu arah. Pengguna biasanya hanya diminta menonton video prarekaman, membaca dokumen PDF, dan mengerjakan kuis pilihan ganda. Kurang ada ruang untuk diskusi mendalam yang dinamis. Perlu adanya penerapan gamifikasi seperti gunakan sistem poin, level, dan lencana (<i>badges</i>) untuk meningkatkan motivasi belajar pengguna;
48.	<i>Platform</i> mklc dapat lebih difokuskan untuk <i>mobile-first</i> . Kembangkan aplikasi Android/iOS dengan fitur <i>download</i> materi untuk akses <i>offline</i> di daerah minim sinyal;
49.	Perlu adanya personalisasi berbasis AI. Gunakan teknologi AI untuk merekomendasikan materi hukum secara otomatis sesuai minat pengguna;
50.	Materi belum banyak pembahasan mengenai isu-isu aktual seperti netralitas ASN, politik uang, hak konstitusional pemilihan, dan penyelesaian sengketa pemilu yang dekat dengan realitas masyarakat;
51.	Materi pelatihan sudah disajikan dengan baik dan variatif namun perlu ditambah dengan infografis agar lebih menarik;
52.	Materi PowerPointnya dibuat lebih kaya isi;
53.	Waktu kegiatan relatif singkat sehingga beberapa topik penting tidak dibahas mendalam;



54.	Menghadirkan narasumber dari berbagai latar belakang (akademisi, praktisi hukum, aktivis masyarakat) agar perspektif lebih kaya;
55.	MKLC dapat diperluas lagi bagi semua kalangan, baik siswa maupun mahasiswa, dan masyarakat umum;
56.	Perlu adanya kegiatan tatap muka atau kegiatan secara langsung, bukan <i>online</i> agar dengan mudah para peserta bisa menerima dan mempraktekkan materi yang didapatkan;
57.	Semoga layanan <i>customer service</i> cepat merespon terkait kendala;
58.	Kegiatan melalui Zoom Meeting dapat diperbanyak, bisa sesuai dengan setiap bagian materi (1-9);
59.	Akses video kurang fleksibel. Berbeda dengan PDF yang bisa diunduh, materi video wajib diputar di <i>platform</i> sehingga menguras kuota internet dan menyulitkan peserta yang berada di area sinyal tidak stabil;
60.	Beban Materi Padat. Volume materi yang diberikan dalam waktu 2 minggu sangat besar, sehingga waktu untuk mencerna seluruh modul secara berkualitas terasa terbatas;
61.	Setiap video materi agar durasinya tidak terlalu panjang sehingga penjelasannya lebih mudah dipahami;
62.	Materi dalam bentuk video mohon menggunakan gaya komunikasi standar masyarakat agar lebih mudah dipahami;
63.	Kalau bisa semua materi itu disampaikan dalam bentuk video saja agar mudah dimengerti;
64.	Materi jangan bisa langsung di <i>skip</i> ;
65.	Saat <i>review</i> jawaban yang salah masih ada coding menyatu dengan narasi seperti </p>.
66.	Tampilan MKLC dibuat agar lebih tampak lebih <i>fresh</i> , jangan terlalu formal;
67.	Sebaiknya setelah menyelesaikan diklat sertifikat bisa langsung dikirim ke peserta;
68.	Apabila materinya cukup banyak, video pemateri bisa dipersingkat ke point intinya saja maksimal 10 menit. Jika lebih dari 15 menit, peserta jadi sering lupa;
69.	Coba ditambahkan visual atau gambar bergerak supaya lebih menarik;
70.	Perlu ditingkatkan kecepatan respon pelayanan dan kejelasan alur prosedur bagi masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan. Selain itu, konsistensi informasi antara petugas dan media informasi juga perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan;
71.	Muatan materinya dapat diperkuat melalui studi kasus terkini dan relevan;
72.	Sebaiknya adakan juga mklc versi <i>mobile</i> agar bisa diakses melalui <i>handphone</i> ;
73.	Perlu lebih banyak waktu untuk diskusi dan tanya jawab ketika sesi Zoom Meeting;
74.	Materi dalam bentuk PowerPoint tidak bisa diakses dengan memakai <i>handphone/gadget</i> ;
75.	Penjelasan jawaban di soal <i>review</i> belum selalu disertai dasar hukum yang jelas. Sertakan dasar hukum/PMK pada setiap pembahasan jawaban. Tingkatkan pula soal berbasis argumentasi, bukan sekadar pilihan ganda;



76.	Jika memungkinkan sambil memutar video, layar menampilkan bahan yang sedang disampaikan pemateri sehingga peserta dapat pula melihat tampilan tulisan;
77.	Ada 1 narasumber tentang Hukum Acara MK yang tampilan layarnya sedikit bahan;
78.	Sistem pembelajaran daring sebaiknya tidak hanya menggunakan video YouTube yang dapat dipercepat (<i>speed up</i>), karena hal tersebut berpotensi membuat peserta kurang menyimak materi secara optimal. Penggunaan <i>platform</i> pembelajaran yang lebih interaktif dapat membantu meningkatkan partisipasi dan pemahaman peserta serta meminimalkan risiko kecurangan;
79.	Kritik: Pilihan jawaban membalikkan kata berisiko menjebak ketelitian dibanding menguji pemahaman. Saran: Ubah soal hafalan menjadi studi kasus mikro untuk menguji analisis mendalam.
80.	saran saya soalnya jangan terlalu panjang soalnya kebanyakan menonton video dan membaca ppt jadi kadang suka gafokus dan cepat mengantuk pada saat membaca soal□□
No	Kritik dan Saran Peserta Pendidikan
81.	Terlalu panjang dan banyak materi diulang-ulang. Mohon dikemas lagi dalam bentuk yang lebih singkat sehingga tidak membutuhkan waktu banyak untuk mempelajari materi yang telah tersedia;
82.	Peserta bukan berlatar belakang pendidikan hukum sehingga lebih baik gaya bahasa dibuat informal;
83.	MKLC perlu banyak perbaikan pada fitur registrasi agar tidak menghambat proses pendaftaran pembelajaran;
84.	Praktik lebih diperbanyak dan ditambah <i>study case</i> , mengingat banyak masyarakat yang belum paham apakah masalah yang menyimpannya bertentangan dengan UUD 1945 atau tidak;
85.	Waktu pembelajaran terlalu lama dan materi terlalu banyak;
86.	Materi power point kurang penjelasan dan agak sulit untuk dipahami;
87.	Fitur “Lupa Password” dapat diperbaiki;
88.	Mengagendakan pelatihan yang lainnya dengan tema yang lebih menarik khususnya untuk Gen Z;
89.	Lumayan susah untuk orang awam;
90.	Ukuran huruf pada soal <i>review</i> sangat kecil. Kalau bisa diperbesar;
91.	Perlu dipertimbangkan agar tidak ada tombol aksi yang aktif saat video pembelajaran sehingga peserta tidak bisa langsung lanjut tanpa benar-benar menonton videonya;
92.	<i>Slide</i> yang diberikan kurang informatif;
93.	Dapat diperbaiki terkait simpan data pribadi dan akses lebih dari satu perangkat;
94.	Dengan bervariasinya materi pelatihan agar dipertimbangkan jumlah jam pelatihan yang mengakomodir jumlah materi dan jumlah hari pelatihan;
95.	Untuk contoh-contoh agar dapat diberikan contoh yang lebih terkini dan relevan;



96.	Bank soal untuk <i>review</i> diperbanyak, sehingga memancing peserta untuk lebih memahami materi. Untuk <i>post test</i> baiknya diperbanyak bank soalnya, jangan sama antara soal <i>pre test</i> dengan soal <i>post test</i> ;
97.	Soal praktik terlalu sulit karena seakan kita sebagai hakim atau pemohon;
98.	Perlu membuat forum pembelajaran berkelanjutan pasca pelatihan.
99.	Kegiatan harus sampai pada kalangan pendidikan menengah (untuk guru SMP dan SMA) terkhusus baik untuk pengembangan dan mengulas kembali kompetensinya sesuai latar belakangnya;
100.	Durasi belajar di MKLC dapat dipersingkat, namun sesi penyampaian materi melalui Zoom Meeting dapat ditambah menjadi 3 atau 4 sesi;
101.	Perlu bekerjasama dengan Kemdiktisaintek dan Kemenag bahwa dosen yang mengajar MK Pancasila dan Kewarganegaraan harus memiliki sertifikat dari MKLC;
102.	Proses dalam MKLC dapat dibuat lebih sederhana;
103.	Perlu pembenahan di <i>review</i> materi. Sebaiknya soal <i>review</i> juga digunakan untuk <i>pre test</i> dan <i>post test</i> ;
104.	Kiranya materi yang bersifat teknis misalnya terkait dengan teknis format, diharapkan dihindari untuk diberikan karena tidak semua dosen Pancasila dan Kewarganegaraan adalah pengacara atau pun dari MK;
105.	Mohon untuk alternatif jawaban diberikan huruf pilihan;
106.	Panitia semestinya memberikan kuesioner tentang waktu ideal untuk penyelenggaraan kegiatan ini, agar semua program atau sesi dapat diikuti dengan sempurna oleh peserta;
107.	Sebaiknya soal yang berkaitan dengan latihan pengisian permohonan diperbanyak;
108.	Diharapkan disediakan video tutorial penggunaan MKLC;
109.	Banyak peserta yang kesulitan masuk MKLC. Seyogyanya perlu pembimbingan lebih intens kepada peserta untuk mengoperasikan MKLC;
110.	Materi terlalu teoritis. Beberapa sesi lebih menekankan aspek normatif dan hukum formal, sehingga kurang memberikan gambaran praktis bagi peserta yang bukan berlatar belakang hukum;
111.	Penyajian materi dapat lebih aplikatif. Sertakan studi kasus nyata atau simulasi putusan MK agar peserta lebih mudah memahami relevansi konstitusi dalam kehidupan sehari-hari;
112.	Waktu pengerjaan <i>review</i> dapat ditambah;
113.	Perlu dibuat sebuah buku ajar yang menjadi panduan di perguruan tinggi untuk mata kuliah kewarganegaraan yang bekerja sama dengan BPIP, MPR, KPK dan ADPK;
114.	Pelatihan ke depan perlu untuk mengintegrasikan metode pembelajaran yang lebih partisipatif seperti <i>problem-based learning</i> , simulasi, dan diskusi berbasis kasus aktual, memperpanjang durasi atau merancang pelatihan secara bertahap, serta menghasilkan luaran konkret seperti modul ajar, RPS berbasis nilai konstitusi, dan <i>policy brief</i> ;
115.	Waktu diskusi dengan narasumber melalui Zoom Meeting dapat lebih diperpanjang, agar narasumber bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peserta;



116.	Video pemaparan dibuat jangan lebih dari 10 menit;
117.	Soal pada materi praktik penyusunan permohonan PUU terlalu panjang;
118.	Kesesuaian antara materi pada video dan powerpoint pada beberapa materi terkadang terasa kurang
119.	Terlalu sedikit visual sederhana yang menjelaskan materi pada saat disampaikan oleh pemateri, sebaiknya jemput bola ke kelompok masyarakat atau setidaknya dunia pendidikan
120.	Volume musik pada video tolong dikurangi
121.	Soal kurang susah dan kurang detail
122.	Model Pembelajaran dengan kuis agar dipertahankan dan mohon diperbaiki, karena dengan model ini peserta jadi berusaha untuk mencari tahu dibagian mana yang salah saat menjawab soal, sehingga memicu peserta untuk belajar lebih baik lagi. Kemudian ada video-video yang di sesi 2 bagian terakhir, sebaiknya diberikan tulisan di layar tentang apa yang disampaikan agar lebih menarik dan dapat menerima dengan cepat informasi yang diberikan
123.	Tingkatkan kerjasama dengan kampus atau sekolah menengah atas sederajat, meskipun via online
124.	<i>Platform</i> mklc harus lebih dimaksimalkan dengan lebih fleksibel agar bisa di terapkan pada berbagai perangkat sehingga bisa diakses oleh berbagai kalangan kapanpun dan dimanapun;
125.	Tampilan antarmuka (UI/UX) masih kaku dan kurang ada ruang untuk diskusi mendalam yang dinamis;
126.	<i>Platform</i> mklc sering kali mengalami kelambatan (<i>lag</i>) atau bahkan tumbang (<i>crash</i>) ketika diakses secara massal dalam waktu bersamaan misalnya saat pendaftaran program Bimbingan Teknis (Bimtek) baru saja dibuka terutama saat proses verifikasi email;
127.	Pembelajaran cenderung bersifat satu arah. Pengguna biasanya hanya diminta menonton video prarekaman, membaca dokumen PDF, dan mengerjakan kuis pilihan ganda. Kurang ada ruang untuk diskusi mendalam yang dinamis. Perlu adanya penerapan gamifikasi seperti gunakan sistem poin, level, dan lencana (<i>badges</i>) untuk meningkatkan motivasi belajar pengguna;
128.	<i>Platform</i> mklc dapat lebih difokuskan untuk <i>mobile-first</i> . Kembangkan aplikasi Android/iOS dengan fitur <i>download</i> materi untuk akses <i>offline</i> di daerah minim sinyal;
129.	Perlu adanya personalisasi berbasis AI. Gunakan teknologi AI untuk merekomendasikan materi hukum secara otomatis sesuai minat pengguna;
130.	Materi belum banyak pembahasan mengenai isu-isu aktual seperti netralitas ASN, politik uang, hak konstitusional pemilih, dan penyelesaian sengketa pemilu yang dekat dengan realitas masyarakat;
131.	Materi pelatihan sudah disajikan dengan baik dan variatif namun perlu ditambah dengan infografis agar lebih menarik;
132.	Materi PowerPointnya dibuat lebih kaya isi;



133.	Waktu kegiatan relatif singkat sehingga beberapa topik penting tidak dibahas mendalam;
134.	Menghadirkan narasumber dari berbagai latar belakang (akademisi, praktisi hukum, aktivis masyarakat) agar perspektif lebih kaya;
135.	MKLC dapat diperluas lagi bagi semua kalangan, baik siswa maupun mahasiswa, dan masyarakat umum;
136.	Perlu adanya kegiatan tatap muka atau kegiatan secara langsung, bukan <i>online</i> agar dengan mudah para peserta bisa menerima dan mempraktekkan materi yang didapatkan;
137.	Semoga layanan <i>customer service</i> cepat merespon terkait kendala;
138.	Kegiatan melalui Zoom Meeting dapat diperbanyak, bisa sesuai dengan setiap bagian materi (1-9);
139.	Akses video kurang fleksibel. Berbeda dengan PDF yang bisa diunduh, materi video wajib diputar di <i>platform</i> sehingga menguras kuota internet dan menyulitkan peserta yang berada di area sinyal tidak stabil;
140.	Beban Materi Padat. Volume materi yang diberikan dalam waktu 2 minggu sangat besar, sehingga waktu untuk mencerna seluruh modul secara berkualitas terasa terbatas;
141.	Setiap video materi agar durasinya tidak terlalu panjang sehingga penjelasannya lebih mudah dipahami;
142.	Materi dalam bentuk video mohon menggunakan gaya komunikasi standar masyarakat agar lebih mudah dipahami;
143.	Kalau bisa semua materi itu disampaikan dalam bentuk video saja agar mudah dimengerti;
144.	Materi jangan bisa langsung di <i>skip</i> ;
145.	Saat <i>review</i> jawaban yang salah masih ada coding menyatu dengan narasi seperti </p>.
146.	Tampilan MKLC dibuat agar lebih tampak lebih <i>fresh</i> , jangan terlalu formal;
147.	Sebaiknya setelah menyelesaikan diklat sertifikat bisa langsung dikirim ke peserta;
148.	Apabila materinya cukup banyak, video pemateri bisa dipersingkat ke point intinya saja maksimal 10 menit. Jika lebih dari 15 menit, peserta jadi sering lupa;
149.	Coba ditambahkan visual atau gambar bergerak supaya lebih menarik;
150.	Perlu ditingkatkan kecepatan respon pelayanan dan kejelasan alur prosedur bagi masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan. Selain itu, konsistensi informasi antara petugas dan media informasi juga perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna layanan;
151.	Muatan materinya dapat diperkuat melalui studi kasus terkini dan relevan;
152.	Sebaiknya adakan juga mklc versi <i>mobile</i> agar bisa diakses melalui <i>handphone</i> ;
153.	Perlu lebih banyak waktu untuk diskusi dan tanya jawab ketika sesi Zoom Meeting;
154.	Materi dalam bentuk PowerPoint tidak bisa diakses dengan memakai <i>handphone/gadget</i> ;



155.	Penjelasan jawaban di soal <i>review</i> belum selalu disertai dasar hukum yang jelas. Sertakan dasar hukum/PMK pada setiap pembahasan jawaban. Tingkatkan pula soal berbasis argumentasi, bukan sekadar pilihan ganda;
156.	Jika memungkinkan sambil memutar video, layar menampilkan bahan yang sedang disampaikan pemateri sehingga peserta dapat pula melihat tampilan tulisan;
157.	Ada 1 narasumber tentang Hukum Acara MK yang tampilan layarnya sedikit bahan;
158.	Sistem pembelajaran daring sebaiknya tidak hanya menggunakan video YouTube yang dapat dipercepat (<i>speed up</i>), karena hal tersebut berpotensi membuat peserta kurang menyimak materi secara optimal. Penggunaan <i>platform</i> pembelajaran yang lebih interaktif dapat membantu meningkatkan partisipasi dan pemahaman peserta serta meminimalkan risiko kecurangan;
159.	Kritik: Pilihan jawaban membalikkan kata berisiko menjebak ketelitian dibanding menguji pemahaman. Saran: Ubah soal hafalan menjadi studi kasus mikro untuk menguji analisis mendalam.
160.	saran saya soalnya jangan terlalu panjang soalnya kebanyakan menonton video dan membaca ppt jadi kadang suka gafokus dan cepat mengantuk pada saat membaca soal□□



BAB V TINDAK LANJUT SURVEI

5.1. REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN PESERTA

Berdasarkan hasil survei kepuasan peserta Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang meliputi unsur produk dan unsur prosedur masih perlu ditingkatkan. Adapun rekomendasi perbaikan berdasarkan data pada laporan survei kepuasan peserta Semester Triwulan I Tahun 2026, sebagai berikut:

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

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi
1	Unsur Produk	1. Masih terdapat beberapa menu yang belum dapat diakses di MKLC; 2. Terdapat error saat mengakses MKLC; 3. Email verifikasi untuk registrasi tidak masuk ke email pendaftar; 4. Sistem UI/UX MKLC yang tidak responsif dan ramah pengguna.	1. Melakukan evaluasi MKLC berdasarkan masukan dari peserta dan penyelenggara; 2. Menyusun desain rencana pengembangan MKLC berdasarkan hasil evaluasi; 3. Melakukan koordinasi dengan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pengembangan MKLC; 4. Mengembangkan MKLC secara berkelanjutan; 5. Melakukan monitoring dan evaluasi MKLC secara berkala.
2	Unsur Prosedur	1. Penempatan Panduan MKLC yang kurang terlihat; 2. Tidak ada panduan tertulis untuk mengakses MKLC; 3. Menu QnA yang masih belum lengkap dan tidak memiliki penjelasan detail.	1. Menyusun panduan MKLC dalam bentuk infografis dan <i>pop up</i> untuk memberikan informasi pada peserta pembelajaran khususnya bagi peserta baru; 2. Menyusun panduan MKLC dalam bentuk tertulis dengan tampilan visual yang menarik; 3. Melengkapi kembali penjelasan bantuan dalam menu QnA disertai dengan video.



5.2. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN PESERTA

a. Unsur Produk

Menindaklanjuti kendala teknis terkait akses menu, *error* sistem, pengiriman email verifikasi, serta performa UI/UX pada MKLC, langkah-langkah strategis yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1) Evaluasi Komprehensif

Telah dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem MKLC dengan menghimpun, mengategorikan, dan menganalisis masukan serta keluhan yang diterima dari pihak peserta maupun penyelenggara.

2) Penyusunan Desain Pengembangan

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, tim telah menyusun dokumen desain rencana pengembangan MKLC yang berfokus pada perbaikan stabilitas sistem dan pembenahan struktur menu.

3) Koordinasi Lintas Sektor

Telah dilaksanakan koordinasi intensif dengan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk menyelaraskan kebutuhan teknis, khususnya dalam optimalisasi server email verifikasi registrasi agar tidak lagi mengalami kegagalan pengiriman. Pengiriman email verifikasi terjadi kendala pemblokiran oleh firewall yang mengakibatkan email tidak dapat terkirim oleh peserta, kendala tersebut sudah ditindaklanjuti dan dibuatkan menu agar penyelenggara dapat membantu peserta yang mengalami kendala dalam email verifikasi.

4) Pengembangan Berkelanjutan & Pembenahan UI/UX

Proses pembaruan sistem dilakukan secara bertahap (*sustainable development*) untuk memperbaiki *error* akses dan merombak tampilan UI/UX agar menjadi lebih responsif, adaptif, serta ramah pengguna (*user-friendly*). Beberapa menu yang sebelumnya belum dapat diakses, sekarang sudah dapat diakses seperti menu reset password, lanjutkan pembelajaran melalui dashboard peserta, dan bagikan kegiatan pendidikan. Selain itu terdapat optimalisasi tampilan agar dapat berjalan dengan baik ketika diakses melalui handphone.

5) Monitoring Berkala

Menetapkan jadwal monitoring dan evaluasi secara berkala guna memastikan seluruh menu yang sebelumnya tidak dapat diakses kini telah berfungsi normal dan meminimalisir potensi terjadinya gangguan serupa di masa mendatang. Selain itu dilakukan perbaikan secara langsung bagi kendala yang berdampak pada proses pembelajaran.

b. Unsur Prosedur

Untuk mengatasi kendala minimnya visibilitas petunjuk penggunaan, ketiadaan panduan tertulis, serta ketidaklengkapan menu Tanya Jawab (QnA), tindakan perbaikan yang telah diselesaikan meliputi:

1) Pembuatan Panduan Interaktif (Infografis)

Telah disusun dan diintegrasikan panduan MKLC berbasis infografis yang diinformasikan secara berkala kepada peserta pembelajaran. Infografis ini dirancang khusus untuk



mempermudah peserta pembelajaran, terutama bagi pengguna baru, agar langsung mendapatkan informasi panduan saat pertama kali masuk ke sistem.

2) Penyusunan Panduan Visual Tertulis

Telah diterbitkan dokumen panduan tertulis MKLC yang dikemas dengan visualisasi yang menarik, sistematis, dan mudah dipahami, serta ditempatkan pada posisi yang strategis (mudah terlihat oleh pengguna).

3) Optimalisasi dan Kelengkapan Menu QnA:

Menu QnA telah diperbarui secara menyeluruh dengan melengkapi detail penjelasan bantuan. Selain teks, menu ini sekarang juga dilengkapi dengan video tutorial singkat guna memberikan panduan langkah demi langkah (*step-by-step*) yang lebih aplikatif bagi pengguna yang mengalami kesulitan teknis.

**Tabel 15. Tindak Lanjut Rekomendasi Perbaikan
Layanan Penyelenggaraan Pendidikan**

No	Unsur Penilaian	Rekomendasi	Status
1	Unsur Produk	1. Melakukan evaluasi MKLC berdasarkan masukan dari peserta dan penyelenggara; 2. Menyusun desain rencana pengembangan MKLC berdasarkan hasil evaluasi; 3. Melakukan koordinasi dengan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pengembangan MKLC; 4. Mengembangkan MKLC secara berkelanjutan; 5. Melakukan monitoring dan evaluasi MKLC secara berkala.	Seluruh rekomendasi telah ditindaklanjuti
2	Unsur Prosedur	1. Menyusun panduan MKLC dalam bentuk infografis dan <i>pop up</i> untuk memberikan informasi pada peserta pembelajaran khususnya bagi peserta baru; 2. Menyusun panduan MKLC dalam bentuk tertulis dengan tampilan visual yang menarik; 3. Melengkapi kembali penjelasan bantuan dalam menu QnA disertai dengan video.	Seluruh rekomendasi telah ditindaklanjuti

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 VI PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan II Tahun 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden sebanyak 590 orang yang terdiri dari 406 orang atau 69% berjenis kelamin laki-laki dan 184 orang atau 31% berjenis kelamin perempuan.
- 2) Latar belakang pendidikan responden yaitu jenjang S1(Sarjana) sejumlah 269 orang, jenjang S2 (Magister) sejumlah 205 orang, jenjang S3 (Doktoral) sejumlah 68 orang, jenjang SMA sejumlah 25 orang, jenjang DIII sejumlah 19 orang, dan jenjang DIV sejumlah 4 orang.
- 3) Nilai rata-rata tingkat kualitas layanan substansi pembelajaran memperoleh nilai 3,65 dengan kategori “Baik” dan tingkat kualitas layanan penyelenggaraan pembelajaran memperoleh nilai 3,69 dengan kategori “Baik”.
- 4) Hasil Survei Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan pendidikan Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi berada pada kategori “**Baik**”, yaitu dengan nilai **3,67**.
- 5) Unsur pelayanan yang mendapat penilaian terbaik yaitu unsur biaya dengan nilai 3,82 pada kategori “Sangat Baik”.
- 6) Unsur pelayanan yang saat ini perlu diperbaiki yaitu unsur pengaduan dan saran, serta unsur prosedur karena masih menjadi unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah pada Triwulan II Tahun 2026.
- 7) Tingkat Kepuasan Penyelenggaraan Pendidikan pada Tahun 2025 memiliki capaian yaitu sebesar **3,69** 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, unsur pengaduan dan saran, serta unsur prosedur perlu mendapatkan perhatian khusus pada penyelenggaraan pendidikan bulan berikutnya. Berikut merupakan analisis faktor penyebab serta rekomendasi perbaikan pada kedua layanan pendidikan tersebut.

Tabel 16. Analisis Faktor Penyebab dan Rekomendasi Perbaikan Layanan Penyelenggaraan Pendidikan

No	Unsur Penilaian	Faktor Penyebab	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut
1	Unsur Pengaduan dan Saran	1. Layanan customer service dirasa lambat dalam merespons berbagai kendala	1. Menetapkan <i>Service Level Agreement (SLA)</i> waktu maksimal bagi tim bantuan untuk	1. Mengimplementasikan sistem <i>ticketing</i> keluhan yang dapat dipantau status



		yang dialami oleh peserta; 2. Kapasitas layanan keluhan tidak sebanding dengan lonjakan lalu lintas saat pendaftaran atau akses massal, sehingga peserta tidak mendapatkan solusi tepat waktu saat sistem mengalami kendala atau <i>crash</i>.	merespons dan menyelesaikan keluhan peserta sejak tiket pengaduan masuk; 2. Melakukan penambahan Sumber Daya yang menangani pengaduan.	penyelesaiannya secara transparan; 2. Menambah jumlah personel siaga pengaduan khusus pada minggu pertama pendaftaran dan orientasi diklat untuk mempercepat respons.
2	Unsur Prosedur	1. Alur registrasi, fitur pemulihan akun seperti "Lupa Password", dan proses masuk ke dalam platform MKLC masih rumit bagi peserta yang tidak terbiasa dengan sistem e-learning; 2. Peserta merasa kurangnya pembimbingan yang intensif dan belum tersedianya video tutorial penggunaan platform sejak awal; 3. Jadwal pelaksanaan zoom meeting yang sering berubah secara mendadak.	1. Melakukan perbaikan pada fitur registrasi dan lupa password; 2. Memproduksi dan menempatkan video tutorial penggunaan MKLC di halaman depan situs agar peserta dapat mempelajarinya sebelum memulai proses masuk atau mendaftar; 3. Melakukan pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang menangani pengaduan.	1. Melakukan koordinasi dengan Pusat TIK untuk pengembangan fitur registrasi dan lupa password; 2. Menempatkan video tutorial penggunaan MKLC di halaman beranda MKLC; 3. Melakukan kegiatan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam penanganan pengaduan dan saran.

