

LAPORAN

TINDAK LANJUT SURVEI HASIL

SURVEI KEPUASAAN PESERTA

TRIWULAN I

2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya Laporan Tindak Lanjut Hasi Survei Kepuasan Peserta Triwulan I Tahun 2023 telah tersusun. Laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pencapaian hasil survei kepuasan peserta yang telah dilakukan pada Triwulan I Tahun 2023 dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan secara menyeluruh.

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

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

Plt. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi

Elisabeth



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Tujuan	4
BAB II PEMBAHASAN	5
A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta	5
Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta	6
Tingkat Kepuasan Metode Penyelenggaraan	6
BAB III PENUTUP	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi yang merupakan unit kerja eselon II di bawah Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi terus berupaya

meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam konteks penyelenggaraan pendidikan peningkatan pemahaman hak konstitusional warga negara dan hukum acara Mahkamah Konstitusi. Peningkatan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pendidikan akan berbanding lurus dengan keberhasilan pendidikan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi, yang secara langsung akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai Pancasila, Konstitusi, Hak-Hak Konstitusional Warga Negara, dan Hukum Acara Mahkamah Konstitusi. Masyarakat yang paham dengan hak-hak konstitusional yang tertuang dalam UUD NRI Tahun 1945 akan mempertahankan atau memperjuangkan secara konstitusional apabila merasa hak konstitusionalnya dikurangi atau dilanggar karena berlakunya suatu undang-undang. Selanjutnya masyarakat yang paham dengan hukum acara Mahkamah Konstitusi dan memiliki kemampuan menyusun permohonan serta kemampuan memanfaatkan sistem informasi penanganan perkara konstitusi yang disediakan oleh Mahkamah Konstitusi pasca mengikuti pendidikan di Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi tentunya akan mempermudah dan memperlancar proses persidangan di Mahkamah Konstitusi sehingga membantu para hakim menghasilkan kualitas putusan yang bermutu dan implementatif.

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

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

B. Dasar Hukum

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

C. Tujuan

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

BAB II PEMBAHASAN

A. Rekomendasi Hasil Survei Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil survei kepuasan peserta triwulan I tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang meliputi akomodasi, konsumsi dan narasumber masih perlu ditingkatkan. Berikut merupakan rekomendasi perbaikan berdasarkan laporan survei kepuasan peserta:

Komponen	Faktor Penyebab	Rekomendasi	Keterangan
Layanan Konsumsi	<ul style="list-style-type: none"> - Cita rasa menu makanan kurang - Variasi menu makanan kurang - Kuantitas makanan kurang 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi terhadap pihak penyedia makanan; - Membuat standar jumlah dan variasi makanan; - Melakukan pengawasan secara langsung pada saat penyajian makanan; 	Telah Ditindaklanjuti
Layanan Akomodasi	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar kurang bersih; - Handuk dikamar tidak diganti; - Kuantitas air panas di kamar mandi kurang; - Posisi terminal listrik dikamar tidak mudah dijangkau; - Kualitas jaringan wifi di kamar tertentu kurang memadai; 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kualitas kebersihan kamar; - Melakukan pengawasan kebersihan kamar secara berkala; - Melakukan pengadaan handuk untuk memenuhi kebutuhan atau menyediakan handuk cadangan; - Meningkatkan kuantitas air panas dikamar; 	Telah Ditindaklanjuti

		<ul style="list-style-type: none"> - Mengubah posisi terminal listrik dikamar atau melakukan pengadaan terminal listrik tambahan setiap kamar; - Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah; 	
Layanan Narasumber dan Moderator	<ul style="list-style-type: none"> - Narasumber kurang mempersiapkan diri; - Narasumber kurang memberikan contoh studi kasus faktual; - Antar narasumber harus memiliki persepsi yang sama agar tidak menimbulkan kebingungan bagi peserta; - Penggunaan ice breaking yang masih rendah; 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi terhadap narasumber; - Memberikan panduan atau arahan teknis kepada narasumber sebelum menyampaikan materi; - Menyediakan wadah kepada seluruh narasumber untuk menyamakan persepsi; - Meningkatkan penggunaan ice breaking oleh moderator, narasumber dan panitia; 	Telah Ditindaklanjuti

B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta

a. Layanan konsumsi

Pusdik Pancasila dan Konstitusi telah melakukan evaluasi atas hasil data kuesioner yang telah diolah. Terdapat 3 (tiga) jenis faktor atau penyebab layanan konsumsi mendapatkan catatan yaitu: 1) Cita rasa menu makanan kurang; 2) Variasi menu makanan; 3) kuantitas makanan kurang. Ketiga hal itu telah

ditindaklanjuti dengan komunikasi kepada pihak penyedia makanan, kemudian menyusun standar jumlah dan variasi menu makanan dan mengawasi cara penyajian makanan kepada peserta apakah sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Harapannya setelah dilakukan tindaklanjut dengan implementasi SOP oleh penyedia, kedepan masalah layanan konsumsi tidak menjadi persoalan lagi.

b. Layanan Akomodasi

Layanan Akomodasi mencakup fasilitas penginapan yang ada di Pusdik Pancasila dan Konstitusi. Layanan ini mencakup kamar, air, toiletries, kasur, bantal, handuk, peralatan elektronik yang ada dikamar. Hasil pengolahan data pada kuesioner menunjukkan bahwa peserta mengeluhkan kondisi kebersihan kamar yang kurang bersih, kualitas penghangat air yang tidak maksimal, jaringan wifi dan posisi terminal listrik yang sulit dijangkau. Hasil data ini telah ditindaklanjuti dengan peningkatan kualitas kebersihan dan pengawasan kamar secara berkala, pengadaan handuk serta peningkatan kuantitas air panas dengan memeriksa kembali mesin penghangat dan ketersediaan handuk pada Gudang. Kemudian untuk jaringan wifi telah ditambahkan pemancar pada area- area yang belum baik akses internetnya, sedangkan untuk terminal listrik akan dilakukan perbaikan melalui pengadaan untuk mengubah posisi terminal listrik.

c. Layanan Narasumber dan moderator

Dalam suatu desain pembelajaran peran narasumber dan moderator sangat penting, narasumber merupakan unsur yang utama dalam proses pembelajaran sehingga diperlukan narasumber yang berkompeten untuk setiap sesi pembelajaran. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner ditemukan bahwa ada narasumber yang kurang mempersiapkan diri dalam menyampaikan pembelajaran serta kurang dapat memberikan contoh faktual suatu kasus. Kemudian ditemukan juga ada persepsi yang berbeda antar narasumber yang menyebabkan kebingungan bagi peserta Pendidikan ditambah penggunaan ice breaking yang masih rendah pada proses pembelajaran.

Oleh Pusdik beberapa hal diatas dilakukan evaluasi secara menyeluruh mulai dari narasumber, materi dan juga penggunaan ice breaking. Evaluasi terhadap narasumber dilakukan dengan memberikan hasil penilaian peserta terhadap narasumber dan memberikan panduan teknis kepada narasumber sebelum memulai sesi, serta menyediakan wadah berkumpul untuk berdiskusi untuk menyamakan pemahaman antar narasumber. Sedangkan moderator dan narasumber disiapkan materi ice breaking untuk disampaikan di sela-sela sesi.

BAB III

PENUTUP

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

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