

# LAPORAN

## TINDAK LANJUT SURVEI HASIL

## SURVEI KEPUASAAN PESERTA

## PENDIDIKAN TRIWULAN II



# 2023

## **KATA PENGANTAR**

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

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

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

**Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi**

**Teguh Wahyudi**



# DAFTAR ISI

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

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

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



	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Kualitas jaringan Wifi di kamar tertentu kurang memadai;</li> <li>7. Fasilitas ibadah kurang layak;</li> <li>8. Fasilitas olahraga kurang memadai;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Meningkatkan kuantitas air panas di kamar;</li> <li>6. Mengubah posisi terminal listrik di kamar atau melakukan pengadaan terminal listrik tambahan setiap kamar;</li> <li>7. Menambah alat pemancar jaringan di sudut-sudut bangunan yang selama ini mendapatkan jaringan wifi yang lemah;</li> <li>8. Meningkatkan fasilitas ibadah dan fasilitas olahraga;</li> </ol>	
Layanan Metode Penyelenggaraan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu materi dan diskusi kurang cukup bagi peserta;</li> <li>2. Metode penyampaian materi khususnya di sesi kelas besar (aula) kurang interaktif;</li> <li>3. Penggunaan <i>ice breaking</i> cukup rendah Penggunaan <i>ice breaking</i> yang masih rendah;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi terhadap metode penyelenggaraan secara komprehensif;</li> <li>2. Meningkatkan metode penyampaian materi pada sesi kelas besar (aula) agar lebih menarik dan interaktif;</li> <li>3. Meningkatkan penggunaan <i>ice breaking</i> yang beragam oleh moderator, narasumber, atau panitia.</li> </ol>	Sebagian telah Ditindaklanjuti

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Peserta

### a. Layanan konsumsi

Beberapa rekomendasi atas hasil survei evaluasi kegiatan telah ditindaklanjuti kepada pihak penyedia konsumsi seperti kembali melakukan komunikasi dengan menegaskan komitmen awal penyedia konsumsi untuk

mengikuti ketentuan yang telah disepakati bersama yang meliputi cita rasa makanana, jumlah, kebersihan, dan variasinya.

b. Layanan Akomodasi

Pada triwulan kedua terdapat data yang menyatakan bahwa layanan akomodasi mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan, sebagai tindaklanjut atas temuan tersebut bagian sarana dan prasarana kembali menngarahkan dan memberikan arahan kepada tim house keeping untuk kembali memeriksa checklist kebersihan kamar, ruang antar kamar (Lorong) dan lingkungan Grha Konstitusi 4 dan 5. Kemudian juga melakukan peningkatan kebersihan terhadap beberapa temuan diatas dengan pengawasan supervisor.

Terkait dengan tindaklanjut perubahan posisi terminal listrik, pengadaan handuk, penambahan alat pemancar jaringan internet, perbaikan fasilitas ibadah dan pengadaan fasilitas olahraga masih menunggu arahan pimpinan. Dikarenakan saat ini MK masih memiliki sejumlah agenda perbaikan yang lebih utama yaitu persiapan penanganan perselisihan hasil pemilihan umum tahun 2024.

c. Layanan Narasumber dan moderator

Evaluasi metode penyelenggaraan secara komprehensif akan dilakukan pada saat akhir tahun dengan melibatkan beberapa stakeholder yang memiliki kompetensi dibidangnya. Beberapa temuan data dilapangan akan dikumpulkan untuk kemudian dimasukan kedalam inventaris masalah (DIM). Kemudian terkait dengan metode penyampaian materi, Pusdik telah memberikan informasi kepada setiap narasumber yang akan mengisi mengenai karakteristik peserta, jumlah peserta dan tingkat pendidikannya, namun kendala terjadi adalah narasumber yang memberikan materi belum menguasai metode yang sesuai pada saat memberikan materi. Sehingga moderator yang bertugas diberikan tugas agar dapat mencairkan suasana dengan melakukan ice breaking.

Sampai saat ini memang ditemukan penggunaan ice breaking yang kurang beragam, sehingga kedepan perlu diberikan pelatihan kepada para moderator mengenai ice breaking.

### **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.