

SURVEI KUALITAS PELAYANAN PEMILU SERENTAK 2019 SEBAGAI BAHAN EVALUASI BERBASIS RISET BAGI KPPU (TPS 42 dan 43 Kelurahan Bandulan Kota Malang)

¹Catharina Aprilia Hellyani*, ²Seno Aji Wahyono, ³Novenda Kartika Putrianto

¹Program Studi Manajemen, Universitas Ma Chung

³Program Studi Teknik Industri, Universitas Ma Chung

E-mail: catharina.aprilia@machung.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to measure 5 levels of service quality to find out how good the service was in the 2019 Simultaneous Election. Service quality was measured by the TERRA dimensions, namely tangibility, empathy, responsiveness, reliability, and assurance with a Likert measurement scale. The object of this research was 280 residents who were active voters at TPS 42 and 43, with a sample of 60 people. The data that has been obtained was processed into descriptive statistical data which were used as a database to determine the dimensions of TERRA which are still not optimal in the next general election. Descriptive data processing showed that most of the respondents strongly agree with the statement of service quality related to the TERRA dimension. The measurement result showed that the service quality of TPS 42 and 43 is in the high range scale. This shows that the quality of service at TPS 42 and 43 was very good and complies with KPPS guidelines so that it should be used as a role model for other TPS.

Keywords: *quality of election services; tangibility; empathy; responsiveness; reliability*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur 5 tingkat kualitas layanan untuk mengetahui seberapa baik layanan dalam pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Kualitas Pelayanan diukur dengan dimensi TERRA yaitu tangibility, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance dengan skala pengukuran likert. Objek dari penelitian ini berjumlah 280 warga yang merupakan pemilih aktif pada TPS 42 dan 43, dengan sampel sebanyak 60 orang. Data yang telah didapatkan diolah menjadi data statistik deskriptif yang digunakan sebagai basis data untuk mengetahui dimensi TERRA yang masih belum optimal pada penyelenggaraan Pemilu selanjutnya. Pengolahan data secara deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan kualitas layanan terkait dimensi TERRA. Hasil pengukuran menunjukkan kualitas layanan TPS 42 dan 43 masuk ke dalam skala rentang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat baik dan memenuhi panduan KPPS sehingga patut dijadikan panutan bagi TPS yang lain.

Kata Kunci: *kualitas layanan pemilu; tangibility; empathy; responsiveness; reliability*

PENDAHULUAN

Kelompok dalam Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) merupakan salah satu bagian dari panitia *ad hoc*. Penyelenggara ini berada pada tingkat yang paling dasar, melalui proses pemilihan berdasarkan pada peraturan yang berlaku dalam menggunakan hak pilih, serta memberikan akses dan layanan kepada pemilih dalam memberikan hak pilihnya (Eduard, 2014). KPPS Kelurahan Bandulan berada di bawah Kecamatan Sukun, merupakan salah satu KPPS yang berada di Kotamadya Malang. KPPS Kelurahan Bandulan dibentuk berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang No. 47/HK.03.2-Kpt/3573/KPU-kot/III/2019. KPPS Kelurahan Bandulan membawahi sebanyak 45 TPS (Tempat Pemungutan Suara) dengan cakupan wilayah Bandulan dan Dieng sekitarnya. Pada Pemilu 2019 Ketua Penulis merupakan salah satu warga dan panitia TPS 42 dan 43 yang wilayahnya mencakup Istana Dieng dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaan Pemilu setiap 5 tahun tentunya selalu terdapat kekurangan baik dari segi administratif, mekanisme dan fasilitas saat penyelenggaraan. Sebelum pelaksanaan Pemilu Serentak 2019 KPU menerbitkan Panduan KPPS Pemungutan dan Penghitungan Suara Pemilu untuk memberi pemahaman bagi KPPS dalam melaksanakan proses pemungutan dan penghitungan suara di TPS. Melalui panduan ini diharapkan pelaksanaan Pemilu Serentak 2019 dapat lebih terarah sesuai dengan peraturan perundang undangan (Minarsih & Sutrischastini, 2016; Randy, 2017).

Dalam rangka terciptanya penyempurnaan dalam pelaksanaan Pemilu

Serentak 2024 perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Salah satu evaluasi yang bisa dilakukan adalah evaluasi Kualitas Layanan TPS melalui Survei Kualitas Pelayanan. Hasil survei ini dapat menjadi dasar dalam pembuatan kebijakan sehingga dapat dilakukan evaluasi berbasis riset terhadap pelaksanaan Pemilu serentak di tahun 2024 (Woro & Farida, 2013; Adrian et al, 2020).

Sebagai Warga Negara yang baik dengan kekhususan yang dimiliki maka penulis melakukan pengabdian dengan melakukan Survei Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 di TPS 42 dan 43. Kedepannya pengabdian ini dapat dikembangkan ke cakupan yang lebih besar yaitu KPPS Kelurahan Bandulan Kota Malang. TPS 42 dan 43 merupakan TPS dengan cakupan wilayah Istana Dieng dan sekitarnya, dengan jumlah Pemilih Aktif sebanyak 280 orang, masing-masing TPS 140 orang.

Hingga saat ini belum ada riset yang dilakukan oleh instansi manapun terkait pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Evaluasi berbasis riset sangat diperlukan khususnya untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 pada Pemilih Aktif khususnya di TPS 42 dan 43. Hasil Survei ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi Pemilu Serentak 2019 dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pada penyelenggaraan pemilu selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif melalui kuesioner yang digunakan untuk menjawab masalah tertentu (Sugiyono, 2017). Kuesioner penelitian menjabarkan

dimensi TERRA untuk menganalisa seberapa tinggi tingkat kepuasan layanan peserta pemilu 2019 pada pelayanan di TPS 42 dan 43. Penelitian ini mempunyai Variabel Independen yaitu Dimensi Kualitas Layanan (X) yang terdiri dari 5 indikator yaitu : *tangible* (X1), *emphaty* (X2), *reliability* (X3), *responsiveness* (X4) dan *assurance* (X5). Variabel penelitian digambarkan dengan skala *likert*. Jawaban dari setiap instrument pernyataan mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif (Fadil et al, 2020).

Populasi pada penelitian ini diambil dari Total Pemilih Aktif pada TPS 42 dan 43 yaitu sebesar 280. Penelitian hanya dilakukan pada sampel dengan jumlah 20-25% dari populasi (Arikunto,2013). Sehingga sampel yang disurvei adalah sebanyak 60 pemilih yang dipilih secara acak (*random sampling*). Penelitian ini juga melakukan beberapa uji instrumen yaitu: Uji Validitas dan Reliabilitas. Setelah lulus uji intrumen seluruh data terhimpun dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif yang dikelompokkan berdasarkan rentang skala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan dengan jumlah responden 60 orang pada taraf signifikansi 5%. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh poin-poin pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi TERRA mempunyai nilai Sig. (*2-tailed*) < 0,05 dan *Pearson Correlation* bernilai positif (Jamaludin, 2015). Dari hasil tersebut terbukti bahwa 30 poin pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi TERRA valid dan layak untuk dijadikan alat analisis untuk melanjutkan pengujian-pengujian selanjutnya dalam penelitian ini. Hasil Uji

Reliabilitas dari Varibel penelitian disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI CRONBA CH'S ALPHA	KESIMPULAN
<i>Tangible</i>	0,902	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i>	0,782	<i>Reliable</i>
<i>eliability</i>	0,727	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,832	<i>Reliable</i>
<i>ssurance</i>	0,683	<i>Reliable</i>

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing indikator >0,60 sehingga dianggap reliabel dan mampu mengukur tanpa kesalahan serta mampu konsisten. Analisis deskriptif digunakan untuk analisis data yang terhimpun ke dalam analisis rentang skala berdasarkan mean tiap Dimensi TERRA (Haryanto & Rahmania, 2015). Berikut ini merupakan tabel rentang skala dari penelitian ini :

Tabel 2. Rentang Skala

VARIABEL TERRA	1-2	2,1-3,1	3,2- 4,2
<i>Tangible</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Emphaty</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Reliability</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Responsive- ness</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Assurance</i>	Rendah	Sedang	Tinggi

Tiap *mean* item yang terdapat dalam dalam kuesioner akan dianalisis dengan rentang skala. Rata-rata dari item pertanyaan langsung dianalisis berdasarkan pembagian kelas interval yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Hasil tanggapan responden terhadap Variabel TERRA tampak dalam tabel 3, yakni sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X)	MEAN	KESIMPULAN
<i>Tangible</i>	3,8	Tinggi
<i>Emphaty</i>	3,8	Tinggi
<i>Reliability</i>	3,9	Tinggi
<i>Responsiveness</i>	3,6	Tinggi
<i>Assurance</i>	3,8	Tinggi

Dari hasil penelitian ini tampak bahwa seluruh dimensi TERRA yang diukur dengan menggunakan 30 item pertanyaan kuesioner menunjukkan rentang skala tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada saat Pemilu Serentak 2019 di TPS 42 dan 43 sangat baik. Setiap pertanyaan dalam kuesioner ini disusun berdasarkan standar layanan yang terdapat pada sebuah Panduan KPPS, untuk pemungutan dan perhitungan suara pemilu tahun 2019 (Afriyani et al., 2021). Karena itu tingginya rentang skala yang ditunjukkan pada pengukuran Dimensi TERRA menunjukkan bahwa kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh KPPS.

TPS 42 dan 43 dapat dijadikan contoh bagi TPS lain yang bisa jadi masih mempunyai tingkat kualitas layanan yang ada dalam kategori sedang bahkan rendah. Jika TPS dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan Panduan KPPS kepada para pemilih aktif (Mosso et al, 2018), maka para pemilih pun akan termotivasi untuk selalu menggunakan hak pilihnya saat pemilihan umum di TPS tempatnya terdaftar dan tentu saja hal ini mendukung dilaksanakannya Pemilu di Indonesia dengan baik. Hal ini sejalan dengan

penelitian Baihaqi et al (2019) dan Ra'is (2017) bahwa pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada Pemilu Serentak 2019 yang diadakan di TPS 42 dan 43. Dari hasil dan pembahasan terkait penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan pada TPS 42 dan 43 sangat baik karena dari hasil pengukuran seluruh Dimensi TERRA masuk ke dalam rentang skala Tinggi. Selain itu Kualitas Layanan pada TPS 42 dan 43 dapat dijadikan panutan bagi TPS lain, agar seluruh TPS khususnya TPS di Kota Malang dapat memberikan kualitas layanan yang maksimal dan sesuai dengan panduan KPPS kepada masyarakat yang memberikan hak suara untuk masa depan bangsa Indonesia.

Dari pengamatan penulis hingga saat ini penelitian yang melakukan pengukuran pada kualitas layanan Pemilu belum banyak, akan lebih baik jika hal ini juga dilakukan pada TPS yang lain terutama yang berada di bawah Kelurahan Bandulan Malang untuk perbaikan layanan setiap penyelenggaraan Pemilu. Penelitian ini dapat menjadi evaluasi berbasis data dimana dari hasil evaluasi tersebut akan diketahui dimensi TERRA yang mana yang masih harus ditingkatkan pada TPS yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, F., Singkoh, F., & Sampe, S. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan di Pulau Marore (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–10.
- Afriyani, Masbiran, V.U., & Nugroho, R. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Pembangunan Nagari* Vol. 6, No. 1, Juni, 2021, Hal. 76-92 DOI: 10.30559/jpn.v%vi%i.251
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Baihaqi, B., Sari, R. P., & Asmawanti S, D. (2019). Proses Perencanaan Dan Penganggaran Keuangan Desa (Studi Di Desa-Desa Kecamatan Giri Mulya Kabupaten Bengkulu Utara). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 61–76. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.7.1.61-76>
- Eduard, G.O.B (2014). Kualitas Kerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara pada Penyelenggaraan Pemilu Legislatif di Kabupaten Lembata Tahun 2014. *Jurnal Politik Unsrat*, No. 1.
- Fadil, M., Nur, B., Jihad, M. I., & M, Z. A. (2020). Reformasi kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2, 19–32
- Haryanto, H. C., & Rahmania, T. (2015). Bagaimanakah Persepsi Keterpercayaan Masyarakat terhadap Elit Politik?. *Jurnal Psikologi*, 42(3), 243. <https://doi.org/10.22146/jpsi.991>
- Jamaludin, A. N. (2015). Sosiologi Perdesaan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (2019). Panduan Pelaksanaan Pemungutan dan Perhitungan Suara di TPS Pemilu 2019.
- Minarsih, S., & Sutrischastini (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Tera dan Tera Ulang Alat Ukur, Timbang, Takar dan Perlengkapannya (UTTP) pada Bidang Perdagangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pacitan. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol 3 No. 2, pp.159-173.
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampow, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Ra'is, D. U. (2017). Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Asas Rekognisi dan Subsidiaritas Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014. Reformasi: *Jurnal Ilmiah Lmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 29–46. <https://doi.org/10.33366/rfr.v7i1.695>
- Randy, F. (2017), Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique di Surabaya. *Jurnal AGORA*, Vol 5 No. 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Woro, M dan Farida (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2 No.1.

