



**JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA
DAN POLITIK (JIHP)**

<https://dinastirev.org/JIHP>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Pelayanan Publik di KPUD (Komisi Pemilihan Umum Daerah) Kabupaten Buleleng

Lilis Sugiharti Handoyo¹, Rino Ardhian Nugroho², Rahmat Hidayat³

¹Magister Hukum Kesehatan, Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia, lilissugiharti365@gmail.com

²Magister Hukum Kesehatan, Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia, rino.nugroho@staff.uns.ac.id

³Magister Hukum Kesehatan, Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia, rahmat.hidayat@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: lilissugiharti365@gmail.com

Abstract: This research aims to analyze public services in the KPUD (Regional General Election Commission) Buleleng district. This type of research is Mixed Method. Data collection instruments used questionnaires and interviews. The population in this study is a political party. The sampling technique used is nonprobability sampling. The results of the research are that strict internal supervision by the KPU is as follows: (1) External supervision by an independent supervisory institution is necessary to maintain transparency in the general election process. 84% Strongly Agree and 16% Agree. (2) The KPU needs to involve independent supervisory institutions in monitoring the general election process. 52% Strongly Agree and 48% Agree. (3) The public forum organized by the Buleleng KPU provides adequate opportunities for political parties to convey their views and input regarding the general election. 100% Very Good. (4) The number of service human resources at the Buleleng KPU is sufficient to handle requests from the public and political parties efficiently. 92% Strongly Agree and 8% Agree. (5) The Buleleng KPU actively asked the public about their wishes and hopes regarding the general election, 92% Strongly Agree and 8% Agree. (6) The Buleleng KPU listened carefully to what the community had to say and tried to understand their perspective. 96% Strongly Agree and 4% Agree. (7) The quality of information provided by the Buleleng KPU via digital services appears to be 92% Very Good and 8% Good. (8) The ability of KPU Buleleng staff to provide clear information and understand needs when interacting directly 40% Strongly Agree and 60% Agree. And (9) the existence of an independent supervisory institution such as the Buleleng KPU can provide additional confidence in the processes carried out by the KPU.

Keywords: *Public service, KPU*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik di KPUD (Komisi Pemilihan Umum Daerah) kabupaten buleleng. Jenis penelitian ini adalah Mixed Method. Instrumen pengumpulan data menggunakan Kuesioner dan Wawancara. populasi pada

penelitian ini merupakan Partai Politik. Teknik Sampeling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*. Hasil penelitian adalah Pengawasan internal yang ketat oleh KPU adalah sebagai berikut: (1) Pengawasan eksternal oleh lembaga pengawas independen diperlukan untuk menjaga transparansi dalam proses pemilihan umum 84% Sangat Setuju dan 16% Setuju. (2) KPU perlu melibatkan lembaga pengawas independen dalam pengawasan proses pemilihan umum 52% Sangat Setuju dan 48% Setuju. (3) Forum publik yang diselenggarakan oleh KPU Buleleng memberikan kesempatan yang memadai bagi partai politik untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka terkait dengan pemilihan umum 100% Sangat Baik. (4) Jumlah SDM pelayanan di KPU Buleleng cukup untuk menangani permintaan masyarakat dan partai politik dengan efisien 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. (5) KPU Buleleng secara aktif menanyakan kepada masyarakat tentang keinginan dan harapan mereka terkait pemilihan umum 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. (6) KPU Buleleng mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha memahami perspektif mereka 96% Sangat Setuju dan 4% Setuju. (7) Kualitas informasi yang disediakan oleh KPU Buleleng melalui layanan digital terlihat bahwa 92% Sangat Baik dan 8% Baik. (8) Kemampuan staf KPU Buleleng dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan saat berinteraksi secara langsung 40% Sangat Setuju dan 60% Setuju. Dan (9) keberadaan lembaga pengawas independen seperti KPU Buleleng dapat memberikan kepercayaan tambahan terhadap proses-proses yang dilakukan oleh KPU.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, KPU

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenpan, 2003). Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Pelayanan merupakan hal yang penting dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat, rasa aman dan nyaman akan menimbulkan kepercayaan kepada instansi terkait. Kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan instansi yang memiliki karakteristik *good governance*, dengan tugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat akan membuat masyarakat menjadi merasa aman dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi tersebut (Febrieta et al., 2018).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan

masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Inpres No. 1 Tahun 1995 bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah dengan mengedepankan prinsip efisiensi, efektivitas, kesederhanaan, keterbukaan, dan keadilan. Beberapa poin penting yang mungkin tercakup dalam Inpres ini antara lain: (1) Mendorong aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, (2) Memperkuat peran dan tanggung jawab pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk melalui pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur, (3) Menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kesederhanaan, kecepatan, transparansi, tanggap, serta partisipatif, (4) Mendorong penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, (5) Memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik serta memberikan sanksi terhadap pelanggaran atau ketidakprofesionalan aparatur pemerintah.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta (Ratminto & Winarsih, 2006). Sebagai contoh adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diberikan oleh pihak kepolisian, jadi tidak ada pihak swasta yang berhak untuk memberikan pelayanan dalam pembuatan SIM dan Penerbitan SIM seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi, yang ditulis pada Bab II Penerbitan SIM, Bagian Kesatu Umum Pasal 2 yang menyatakan bahwa SIM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Polri. Berdasarkan peraturan tersebut bahwa SIM tidak boleh dikeluarkan oleh lembaga lain termasuk swasta.

(Ratminto & Winarsih, 2006) menyatakan manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama, dengan demikian pengguna jasa diletakkan di pusat dan mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggaraan pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme "voice" yang dapat diperankan oleh Media, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi profesi, dan ombudsman atau lembaga banding. Pelayanan publik dapat juga berupa pelayanan di bidang barang dan jasa (Ratminto, 2006). Pelayanan dibidang jasa seperti penyediaan bahan bakar minyak yang dilakukan oleh Pertamina, pengurusan data kependudukan, pelayanan rumah sakit dan beras yang diurus oleh Badan Usaha Logistik (BULOG). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Penyelenggara Pemilihan Umum Paragraf 2 Tugas dan Wewenang pada Pasal 65 tentang Sekretariat Jenderal KPU, sekretariat KPU Provinsi, dan sekretariat KPU Kabupaten/Kota masing-masing melayani KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota. Pada Pasal 66 point 4 dijelaskan Sekretariat Jenderal KPU bertanggung jawab dalam hal administrasi keuangan serta pengadaan barang dan jasa berdasarkan peraturan perundang-undangan. Komisi Pemilihan Umum (KPU) tidak secara langsung dapat dikategorikan sebagai bidang jasa dalam konteks pelayanan publik. KPU adalah lembaga

penyelenggara pemilihan umum yang bertanggung jawab untuk mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi proses pemilihan umum di suatu negara. Bersumber pada peraturan tersebut, dilihat bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh KPU dalam konteks penyelenggaraan pemilihan umum berbentuk pelayanan publik. KPU sediakan bermacam pelayanan yang meliputi registrasi pemilih, pencalonan, penetapan calon, penataan catatan pemilih, pengaturan tempat pemungutan suara, penghitungan suara, sampai pengumuman hasil pemilihan.

Pada pelaksanaan pemilihan umum di kabupaten buleleng ditemukan permasalahan sebagai berikut, Pertama, partisipasi masyarakat kabupaten buleleng pada Pemilihan Bupati Buleleng 2017, yang hanya diikuti 54 persen pemilih (Kamajaya, 2021). Masih ada 46 persen yang tidak memilih. Data tersebut dapat mencerminkan tingkat partisipasi yang relatif rendah dalam proses pemilihan Bupati Buleleng. Idealnya, partisipasi pemilih dalam pemilihan umum diharapkan mencapai setidaknya 70 persen atau lebih. Angka 70 persen tersebut seringkali dijadikan acuan karena merupakan target yang realistis dan sering kali dicapai dalam pemilihan umum yang sukses di berbagai daerah di Indonesia, mendagri menyatakan bahwa partisipasi pemilih pilpres mencapai 70 persen adalah luar biasa (Aritonang, 2014). Tingkat partisipasi pemilih yang ideal berbeda-beda tergantung pada konteks dan tujuan pemilihan, tinggi partisipasi pemilih dapat dianggap sebagai bukti kesehatan demokrasi dan kemandirian rakyat dalam memilih pemerintah yang mereka inginkan, yang ideal dapat dibedakan menjadi tinggi atau rendah berdasarkan standar tertentu, seperti jumlah pemilih yang menggunakan hak pilihnya, jumlah pemilih yang memberikan hak pilih, dan jumlah pemilih yang tidak memberikan hak pilih (Mahin, 2022). Menurut (Komisi Pemilihan Umum, 2017) bahwa Data Pemilih Tetap Putaran 1 Pilkada Serentak Tahun 2017 sebanyak 113.006 daftar pemilih tetap, yang terdiri dari data pemilih laki-laki sebanyak 55.754 dan data pemilih perempuan sebanyak 57.252. dan jumlah daftar pemilih pemula pada saat itu adalah jumlah pemilih laki-laki pemula sebanyak 1.680 pemilih tetap dan jumlah pemilih pemula perempuan pemula sebanyak 1.655. Pada data Pemilih Tetap Putaran 1 Pilkada Serentak Tahun 2017 untuk pemilih kategori Tuna Daksa sebanyak 10 pemilih, Tuna Netra sebanyak 3 pemilih, Tuna Rungu/Wicara sebanyak 5 pemilih, Tuna Grahita sebanyak 3 pemilih dan Disabilitas lainnya sebanyak 2 pemilih.

Kedua, Masyarakat mengalami ketidak puasan dalam pemilihan umum dikarenakan masyarakat Desa Temukus Kecamatan Banjar, Desa Pobergong, Desa Alasangker terdapat bilik yang terbuat dari kardus, triplek hingga kain yang dibentangkan yang tidak menjamin kerahasiaan dalam sistem pemilihan umum (Mardiastuti, 2019). Ada bilik suara dengan kardus dan triplek yang tidak menjaga kerahasiaan suara dari masing-masing pemilih pada dapil daerah tersebut. Ketiga, pada kegiatan pemilu ditemukan adanya dugaan politik uang. (Agung, 2019). Politik uang merupakan tindakan yang melibatkan penyerapan atau penerimaan uang atau barang dengan tujuan mempengaruhi preferensi pemilih atau hasil pemilihan. Praktik ini bisa mencakup pembagian uang, bantuan sosial, atau janji-janji imbalan kepada pemilih sebagai upaya untuk memperoleh dukungan politik. Praktik politik uang yang merajalela dapat merusak integritas pemilihan, mengabaikan prinsip keadilan, dan merugikan proses demokrasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu adanya pengawasan dan penegakan hukum yang tegas untuk meminimalisir praktik politik uang dan menjaga keberlangsungan pemilihan yang bersih dan adil. Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Buleleng sampai saat ini telah menerima sebanyak 148 aduan dari masyarakat (Kusuma, 2022). Aduan-aduan ini bisa meliputi dugaan pelanggaran pemilu, termasuk politik uang, kampanye hitam, atau pelanggaran prosedur lainnya. Bawaslu memiliki peran penting dalam memastikan pemilihan berlangsung secara adil dan jujur, serta menjamin kepatuhan semua peserta pemilu terhadap aturan yang berlaku. Keempat, pada kegiatan pemilu di Kabupaten Buleleng terjadi keterlambatan pelaksanaan pemungutan suara di TPS (Agung, 2019). Dampak dari keterlambatan ini adalah penundaan dalam proses pemilihan dan mungkin menyebabkan kekhawatiran mengenai transparansi dan integritas pemilu. Penting untuk mengatasi masalah ini dengan meningkatkan koordinasi antara pihak terkait, memperkuat perencanaan dan

logistik, serta memastikan bahwa semua TPS dapat beroperasi dengan lancar untuk menjaga keberlangsungan demokrasi dalam pemilihan di Kabupaten Buleleng. Kelima, ada juga temuan, penghitungan surat suara ulang sampai adanya pemungutan suara ulang (PSU) di beberapa Kabupaten dan Kota di Bali (Agung, 2019). Hal ini mungkin disebabkan oleh adanya permasalahan atau ketidakakuratan dalam proses penghitungan suara awal, seperti kesalahan dalam pencatatan atau perhitungan suara, atau ditemukannya indikasi kecurangan. PSU dilakukan sebagai upaya untuk memastikan keabsahan dan keakuratan hasil pemilihan, serta memperbaiki kesalahan yang terjadi. Langkah ini penting dalam menjaga integritas pemilihan dan memastikan bahwa kehendak pemilih tercermin dengan baik dalam hasil akhir. Dalam menghadapi situasi tersebut, perlu dilakukan koordinasi yang baik antara instansi terkait, komisi pemilihan, dan pihak terkait lainnya untuk melaksanakan PSU dengan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan agar pemilihan dapat berlangsung dengan baik dan dipercaya oleh masyarakat.

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di KPUD (Komisi Pemilihan Umum) Kabupaten Buleleng, analisis penelitian ini dilakukan karena pada tahun 2019 temuan, penghitungan surat suara ulang sampai adanya pemungutan suara ulang (PSU) di beberapa Kabupaten dan Kota di Bali (Agung, 2019), oleh karena itu penulis melakukan analisa berdasarkan indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Vidyasagara et al., 2021)) bahwa pelayanan publik ada beberapa dimensi yang bisa menjadi perhatian antara lain adalah prosedur pelayanan, persyaratan teknis, waktu penyelesaian pelayanan, tenaga SDM terutama yang bertugas dibagian loket pelayanan, kurang jumlah loket pelayanan, jumlah kunjungan masyarakat, birokrasi, respon pelayanan administrasi dan sistem antrian pelayanan. Prosedur pelayanan mengacu pada langkah-langkah atau aturan yang harus diikuti oleh masyarakat dan petugas dalam mendapatkan dan memberikan pelayanan. Persyaratan teknis merujuk pada persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tertentu. Waktu penyelesaian pelayanan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian dapat melihat apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan atau percepatan proses pelayanan. Tenaga SDM yang bertugas di loket pelayanan memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Jumlah loket pelayanan yang kurang dapat menyebabkan antrean panjang dan peningkatan waktu tunggu. Penelitian dapat mengidentifikasi kebutuhan untuk penambahan loket pelayanan atau perubahan dalam sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi. Jumlah kunjungan masyarakat mencerminkan tingkat permintaan dan beban kerja pada pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi jumlah kunjungan, dan mencari solusi untuk mengatasi lonjakan kunjungan yang berlebihan. Birokrasi dan respon pelayanan administrasi dapat mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan. Penelitian dapat mengevaluasi kebijakan dan prosedur administratif yang ada serta memberikan rekomendasi untuk penyederhanaan, peningkatan efisiensi, dan peningkatan respon terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat. Sistem antrian pelayanan adalah faktor penting dalam mengatur antrean dan menghindari kerumunan atau ketidaknyamanan bagi masyarakat. Selain teori di atas, perlu juga peneliti memperhatikan Kode etik ASN menurut undang - undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Tanjung, 2022).

(Campos-Rueda & Goyanes, 2022) menyatakan bahwa *Public service media for better democracies have considering six roles: watchdog, analysis, mobilization, public forum, social empathy, and information" means that public service media, which includes organizations like public broadcasters, are instrumental in promoting and enhancing democratic societies.* Enam peran dalam memberikan pelayanan yang dikemukakan oleh Campos-Rueda & Goyanes menjadi grand teori, maka pada kesempatan ini peneliti menggunakan pendekatan *Mixed methods* dalam menganalisis penelitian ini, untuk itu peneliti mengangkat penelitian dengan

judul Analisis Pelayanan Publik Di KPUD Kabupaten Buleleng. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Publik di KPUD (Komisi Pemilihan Umum) Kabupaten Buleleng.

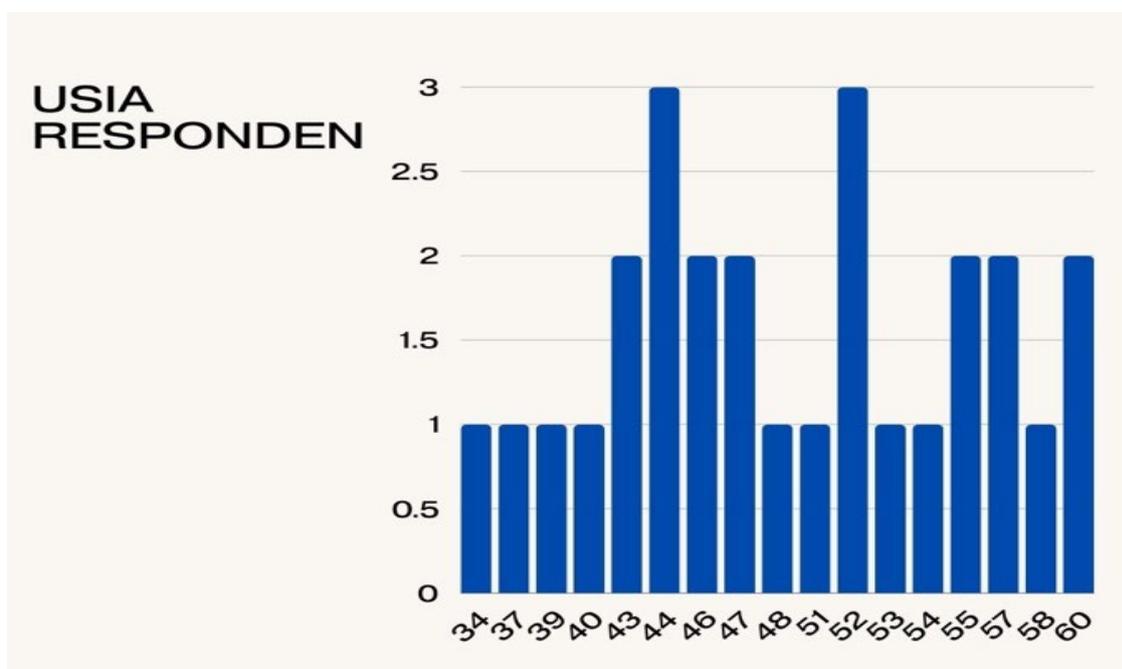
METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian mixed metod, pada penelitian ini akan menggabungkan penelitian kuantitatif dengan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan KPUD Buleleng. Populasi pada penelitian ini merupakan Partai Politik yang menggunakan jasa/menerima pelayanan pada KPUD Kabupaten Buleleng, yang di ambil secara acak terencana menjadi target dan kemudian ditarik kesimpulannya dari hasil akhir penelitian. Instrument pengumpulan data penelitian, melalui kuesioner dan wawancara yang dibagikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa/menerima pelayanan pada ASN di KPUD Kabupaten Buleleng yaitu masyarakat yang tergabung dalam partai politik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif fokus pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dalam bentuk angka-angka statistik untuk mengukur dan memahami hubungan antar variabel dengan cara yang obyektif dan sistematis. Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian (partai politik) secara holistik dan deskriptif, menggunakan metode alamiah untuk menggambarkan pengalaman mereka dalam bentuk kata-kata.

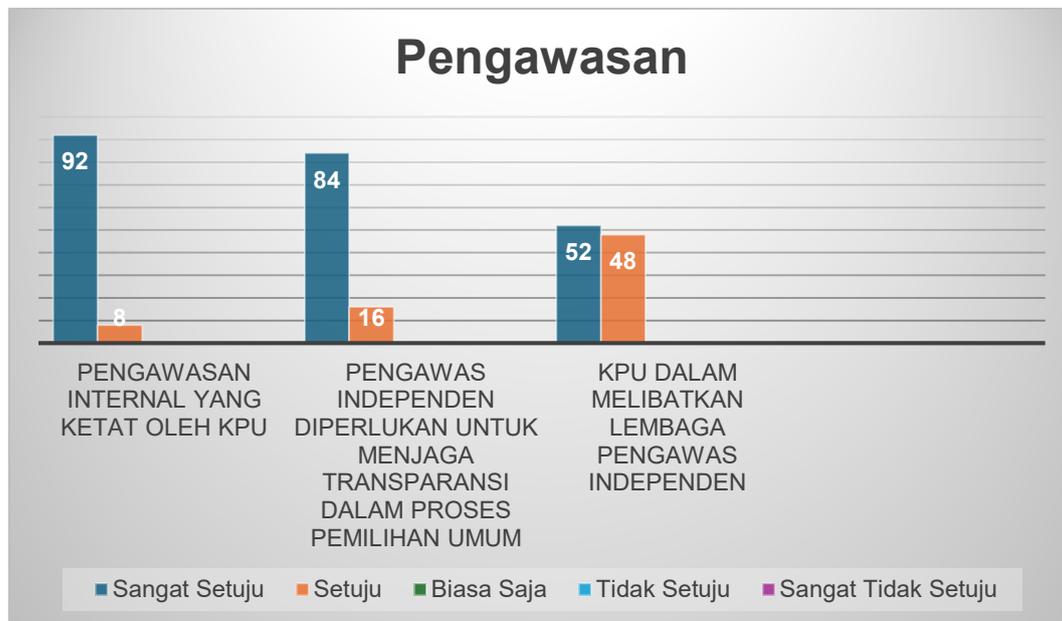
HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang mengisi kuosioner dan wawancara pada penelitian ini dapat digambarkan pada grafik berikut.



Gambar 1. Usia responden penelitian pengguna Pelayanan Publik di Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Buleleng

Banyak responden pengguna Pelayanan Publik di Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Buleleng yang diambil secara acak sebanyak 25 orang. Rentang usia responden adalah mulai dari usia 34 tahun sampai 60 tahun. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ditemukan pada bagian yang terdiri dari Pengawasan internal, pengawasan eksternal dan melibatkan pengawasan independent dalam pemilihan umum sehingga menimbulkan transparansi, dengan jawaban dari responden jika disimpulkan sebanyak rata-rata 76% menjawab sangat setuju dan 24% setuju. Secara lebih mendetail dapat digambarkan pada diagram batang di 2 di bawah ini.



Gambar 2. Gambar Diagram Batang oleh responden terkait Pengawasan internal, pengawasan eksternal dan melibatkan pengawasan independent dalam pemilihan umum sehingga menimbulkan transparansi.

Pada data penelitian ini terdapat beberapa elemen yang relevan terkait dengan pengawasan internal, pengawasan eksternal, dan keterlibatan pengawasan independen dalam pemilihan umum hingga menciptakan transparansi. Adanya pengawasan internal dan eksternal yang ketat dapat memastikan bahwa pelayanan KPU berjalan dengan integritas dan transparansi. Pengawasan dapat melibatkan lembaga pengawas independen dan proses audit yang teratur ((Campos-Rueda & Goyanes, 2022).

Pentingnya pengawasan internal dan eksternal yang ketat sangat terlihat, karena dapat menjamin bahwa layanan yang diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) berjalan dengan tingkat integritas dan transparansi yang optimal. Adanya mekanisme pengawasan ini membantu meminimalkan risiko terjadinya pelanggaran atau ketidaktaatan dalam proses pemilihan, sehingga memastikan proses demokratis yang adil dan akuntabel.

Adanya mekanisme pengawasan dalam proses pemilihan membantu meminimalkan risiko terjadinya pelanggaran atau ketidaktaatan melalui beberapa mekanisme dan dampak positif. Berikut adalah beberapa alasan mengapa mekanisme pengawasan berperan penting dalam memastikan proses pemilihan yang adil dan akuntabel sebagai berikut.

Pertama, Mekanisme pengawasan, baik internal maupun eksternal, membantu memastikan integritas keseluruhan proses pemilihan. Pengawasan dapat melibatkan pemantauan ketat terhadap setiap tahapan, mulai dari pendaftaran pemilih hingga perhitungan suara. Ini membantu mencegah atau mendeteksi potensi pelanggaran atau manipulasi yang dapat merusak integritas pemilihan.

Kedua, Proses pengawasan membuka ruang untuk transparansi yang tinggi dalam keputusan dan tindakan yang diambil oleh lembaga terkait, seperti Komisi Pemilihan Umum

(KPU). Dengan transparansi yang tinggi, masyarakat dapat memahami secara jelas bagaimana proses pemilihan dilaksanakan, sehingga meningkatkan rasa akuntabilitas lembaga-lembaga tersebut.

Ketiga, Pengawasan dapat mencegah kecurangan dan manipulasi dalam proses pemilihan. Dengan adanya pengawasan yang efektif, potensi pelanggaran, seperti pembelian suara atau pemalsuan hasil, dapat diidentifikasi dan ditangani sebelum merugikan integritas pemilihan.

Keempat, Keterlibatan mekanisme pengawasan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap hasil pemilihan. Ketika masyarakat percaya bahwa proses pemilihan diawasi secara cermat dan adil, mereka lebih cenderung menerima hasilnya dan merasa bahwa hak suara mereka dihormati.

Kelima, Proses pemilihan yang diawasi dengan baik mendukung prinsip dasar demokrasi, di mana setiap warga memiliki hak yang sama untuk memilih dan memiliki suara yang setara. Pengawasan membantu memastikan bahwa tidak ada pihak yang mendapatkan keuntungan tidak adil atau memanipulasi proses untuk kepentingan tertentu.

Dengan kombinasi dari mekanisme pengawasan internal dan eksternal, proses pemilihan dapat berlangsung dengan lebih transparan, adil, dan akuntabel, menciptakan landasan yang kuat bagi sistem demokratis yang sehat. Lebih lanjut, partisipasi lembaga pengawas independen dan implementasi proses audit yang teratur memberikan lapisan tambahan pengawasan. Keberadaan lembaga pengawas independen membantu memastikan bahwa KPU beroperasi sesuai dengan standar etika dan praktik terbaik, sementara proses audit yang terjadwal memberikan cara sistematis untuk memeriksa dan mengevaluasi kepatuhan serta efisiensi operasional.

Dengan demikian, kombinasi pengawasan internal, pengawasan eksternal, dan keterlibatan lembaga pengawasan independen menciptakan landasan yang kuat untuk transparansi dalam pelaksanaan pemilihan umum. Ini tidak hanya memberikan keyakinan kepada publik mengenai integritas proses pemilihan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga terkait dalam mengelola dan mengawasi pelaksanaan pemilihan secara efektif.

Pengawasan internal yang ketat oleh KPU adalah penting untuk memastikan integritas dalam penyelenggaraan pemilihan umum sebanyak 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. Pengawasan sangat penting untuk berperan aktif dan berpartisipasi dalam Pengawasan menangani pelanggaran Pemilu (Solihah et al., 2018). Pengawasan internal merujuk pada tindakan dan prosedur yang dilakukan oleh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pemilihan umum untuk memastikan bahwa prosesnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan dan peraturan yang berlaku. Dalam konteks ini, pengawasan internal dapat mencakup pengawasan yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pemilihan, seperti komisi pemilihan, untuk memastikan keadilan, keabsahan, dan integritas pemilihan.

Pentingnya integritas dalam pemilihan umum menjadi sorotan utama dalam pandangan masyarakat. Persetujuan yang tinggi terhadap pengawasan internal mencerminkan pemahaman mendalam akan peran kritisnya dalam memastikan bahwa setiap tahapan pemilihan, mulai dari pendaftaran pemilih hingga penghitungan suara, dilakukan dengan jujur dan adil.

Survei juga mencatat bahwa masyarakat tidak hanya melihat pengawasan sebagai tanggung jawab KPU semata, tetapi juga mengakui peran aktif yang dapat dimainkan oleh mereka sendiri dalam menjaga integritas pemilihan. Pernyataan bahwa "pengawasan sangat penting untuk berpartisipasi dalam menangani pelanggaran Pemilu" menggambarkan sikap positif masyarakat yang bersedia terlibat secara langsung untuk menjaga keadilan dan transparansi dalam proses demokratis.

Tingginya tingkat persetujuan ini juga dapat diartikan sebagai bentuk kepercayaan masyarakat terhadap KPU. Keberhasilan KPU dalam memimpin pemilihan umum dengan

integritas dan profesionalitas tampaknya memberikan keyakinan yang kuat kepada masyarakat, yang memandang lembaga ini sebagai penjaga keadilan dalam demokrasi.

Lebih dari sekadar sebuah survei, hasil ini mencerminkan semangat masyarakat untuk terlibat aktif dalam menjaga integritas pemilihan umum. Ini merupakan panggilan bagi lembaga pemilihan untuk terus memperkuat mekanisme pengawasan internalnya, serta melibatkan dan mendukung partisipasi publik dalam menjaga proses demokratis agar tetap adil, bersih, dan dapat dipercaya.

Pengawasan eksternal oleh lembaga pengawas independen diperlukan untuk menjaga transparansi dalam proses pemilihan umum 84% Sangat Setuju dan 16% Setuju. Pengawasan eksternal merupakan pengawasan yang dilakukan oleh pihak diluar manajemen misalnya pemerintah, akuntan publik, Lembaga swadaya Masyarakat dan lain sebagainya, sedangkan pengawasan internal merupakan pengawasan yang dilakukan oleh internal organisasi (Asy ' et al., 2014). Pengawasan eksternal adalah proses pengawasan yang dilakukan oleh pihak luar yang independen, seperti organisasi pemantau pemilu, badan pengawas, atau lembaga pemerintah independen. Pengawasan eksternal bertujuan untuk memeriksa dan memastikan bahwa pemilihan umum berjalan dengan transparansi, integritas, dan keadilan. Ini membantu mencegah kecurangan dan memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pemilihan berjalan dengan benar.

Pengawasan eksternal memegang peranan signifikan sebagai upaya untuk menjamin bahwa pemilihan umum berjalan dengan integritas dan akuntabilitas. Konsep ini mencerminkan bahwa masyarakat tidak hanya memandang KPU sebagai satu-satunya penjaga keadilan, tetapi juga melihat perlunya pengawasan dari pihak luar untuk memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan.

Penting untuk memahami perbedaan antara pengawasan eksternal dan internal. Pengawasan eksternal melibatkan pihak-pihak dari luar organisasi, seperti pemerintah, akuntan publik, atau lembaga swadaya masyarakat, yang memiliki peran khusus dalam memastikan kepatuhan dan keterbukaan dalam proses pemilihan. Sementara itu, pengawasan internal lebih berfokus pada mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh internal organisasi, seperti KPU.

Survei ini mencerminkan bahwa masyarakat mengakui perlunya keseimbangan antara pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan eksternal dianggap sebagai bentuk tambahan pengawasan yang dapat memberikan perspektif independen dan menguatkan integritas proses pemilihan umum.

Dengan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap pengawasan eksternal, lembaga-lembaga pengawas independen diharapkan untuk terus memainkan peran kritis mereka dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas selama pemilihan umum. Keseimbangan antara pengawasan internal dan eksternal akan memperkuat keyakinan masyarakat bahwa setiap langkah dalam proses pemilihan diawasi secara cermat, menciptakan landasan yang kuat untuk demokrasi yang sehat dan dipercayai.

KPU perlu melibatkan lembaga pengawas independen dalam pengawasan proses pemilihan umum 52% Sangat Setuju dan 48% Setuju. Keterlibatan pengawasan independen mengacu pada partisipasi organisasi atau individu independen yang tidak memiliki kepentingan politik atau afiliasi dengan pihak yang bersaing dalam pemilihan. Mereka dapat berperan dalam memeriksa proses pemilihan, memantau pelaksanaan peraturan, dan melaporkan pelanggaran atau ketidakpatuhan. Keterlibatan pengawasan independen membantu menjaga integritas dan transparansi dalam pemilihan.

Keterlibatan pengawasan independen merujuk pada kehadiran pihak yang tidak memiliki kepentingan politik atau afiliasi dengan peserta pemilihan. Pengawasan independen memainkan peran kritis dalam memastikan bahwa proses pemilihan berjalan dengan adil, bebas dari intervensi politik yang dapat merusak integritas demokratis. Survei menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden menyadari nilai tambah dari peran ini.

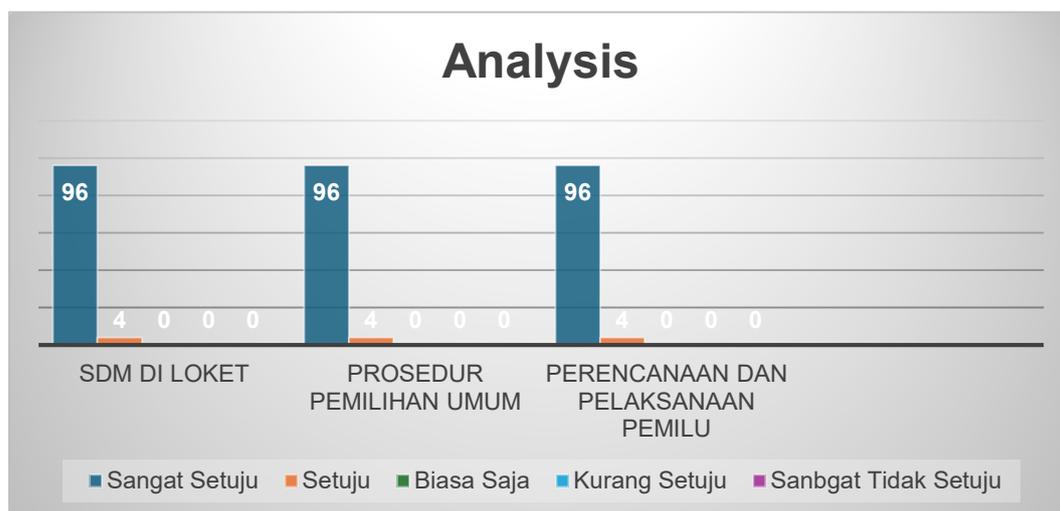
Organisasi atau individu independen dapat menyumbangkan perspektif objektif dan netral dalam mengawasi pemilihan. Mereka memiliki kapasitas untuk memeriksa setiap tahapan pemilihan, memantau penerapan peraturan, serta melaporkan pelanggaran atau ketidakpatuhan yang mungkin terjadi. Dengan demikian, keterlibatan pengawasan independen tidak hanya menjadi mekanisme pencegahan, tetapi juga alat penting untuk mendeteksi dan menanggapi pelanggaran yang mungkin terjadi selama proses pemilihan.

Pentingnya keterlibatan pengawasan independen tidak hanya sebatas pada menanggulangi pelanggaran, tetapi juga pada perannya dalam menjaga integritas dan transparansi pemilihan. Dengan memberikan perspektif yang independen, mereka dapat memperkuat keyakinan masyarakat terhadap proses demokratis, meningkatkan legitimasi hasil pemilihan, dan membangun fondasi demokrasi yang sehat.

Dalam konteks ini, hasil survei mencerminkan bahwa masyarakat menaruh harapan tinggi pada KPU untuk bekerjasama dengan lembaga pengawas independen. Hal ini dapat dianggap sebagai dorongan untuk memperkuat praktik demokratis, mendukung peran lembaga independen, dan menghasilkan pemilihan umum yang lebih transparan dan akuntabel.

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa transparansi dalam pemilihan umum adalah prinsip penting untuk memastikan bahwa pemilihan berlangsung dengan adil, bebas dari penipuan, dan bahwa hasilnya dapat dipercaya. Dengan pengawasan internal, pengawasan eksternal, dan keterlibatan pengawasan independen, proses pemilihan menjadi lebih terbuka dan dapat meminimalkan peluang bagi pihak yang tidak sah untuk memanipulasi hasil. Data pada penelitian ini yang menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat mendukung upaya-upaya ini untuk menciptakan pemilihan umum yang lebih transparan dan adil.

Profesionalitas SDM di loket pelayanan KPU Buleleng, analisis kebutuhan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum secara cepat dan efisien dengan jawaban dari responden jika disimpulkan sebanyak rata-rata 93% sangat setuju dan 7% setuju. Secara lebih mendetail dapat digambarkan pada diagram batang di 4.2 di bawah ini.



Gambar 3 Diagram Profesionalitas SDM Di Loket Pelayanan KPU Buleleng, Analisis Kebutuhan Masyarakat Dalam Perencanaan Dan Pelaksanaan Pemilihan Umum Secara Cepat Dan Efisien

Profesionalitas SDM di loket pelayanan KPU Buleleng mencerminkan dedikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam lingkungan pemilihan umum, di mana informasi yang akurat dan akses cepat menjadi krusial, tingkat persetujuan yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat mengakui kompetensi dan responsivitas SDM yang bekerja di loket pelayanan.

Analisis kebutuhan masyarakat memainkan peran penting dalam perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum. Hasil survei ini menyoroti bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien dari KPU Buleleng, dan persentase tinggi dari responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa loket pelayanan telah berhasil memahami dan memenuhi kebutuhan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil survei yang menunjukkan tingkat persetujuan sebanyak 93% sangat setuju dan 7% setuju menunjukkan bahwa upaya KPU Buleleng untuk menyediakan pelayanan yang profesional, cepat, dan efisien di loket pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Ini bukan hanya mencerminkan kompetensi SDM, tetapi juga menjadi indikator positif bahwa KPU Buleleng telah berhasil merespons dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam konteks perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum.

Sejalan dengan hasil penelitian Hamirul pada tahun 2018 bahwa Profesionalisme aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat dan dengan profesionalisme yang diterapkan dalam pelayanan yang berkualitas sudah tentu dapat meminimalisir patologi yang ada dalam pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan profesionalitas dari ASN sebagai abdi masyarakat.

Analisis yang dilaksanakan oleh KPU Buleleng ini dapat mencakup pemetaan pemilih, analisis tren politik, dan penilaian dampak kebijakan (Campos-Rueda & Goyanes, 2022). Analisis dalam konteks pelayanan KPU (Komisi Pemilihan Umum) merujuk pada proses evaluasi, pengkajian, dan penyelidikan yang dilakukan untuk memahami dan mengevaluasi berbagai aspek terkait pemilihan umum dan pelayanan yang diberikan oleh KPU kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dari responden terhadap profesionalitas sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di loket pelayanan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng dalam perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum. Peningkatan profesionalitas sumber daya manusia (SDM) sebagai upaya mencapai standar kualitas SDM yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku yang profesional melalui peningkatan kompetensi dengan Pendidikan, Diklat ataupun pelatihan (Patonengan, 2021). Sukmajadi pada tahun 2019 dalam penelitiannya menemukan bahwa Peranan Diklat Revolusi Mental supaya menjadi ASN yang lebih produktif dan profesional.

Tingkat Persetujuan yang Tinggi: Sebanyak 93% dari responden sangat setuju bahwa SDM yang bekerja di loket pelayanan KPU Buleleng adalah profesional dalam memberikan pelayanan terkait perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum. Profesionalisme yang diterapkan dalam pelayanan yang berkualitas sudah tentu dapat meminimalisir patologi yang ada dalam pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan profesionalitas dari ASN sebagai abdi masyarakat (Hamirul, 2018). Persentase yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan dan kualitas layanan yang diberikan oleh SDM KPU. Meskipun mayoritas responden sangat setuju, 7% dari responden masih menyatakan setuju. Meskipun jumlah ini relatif kecil, ini mungkin mencerminkan bahwa beberapa responden masih memiliki beberapa kekhawatiran atau keraguan terkait profesionalitas SDM di loket pelayanan KPU Buleleng. Namun, persentase ini sangat rendah dan tidak signifikan dalam konteks keseluruhan hasil.

Tingkat kepuasan yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan profesionalisme dan kompetensi SDM di loket pelayanan KPU Buleleng dalam memberikan pelayanan terkait pemilihan umum dengan 96% menyatakan sangat setuju. Penelitian ini didukung oleh Vidyasagara et al., pada tahun 2021 bahwa meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki prosedur pelayanan, persyaratan teknis, waktu penyelesaian pelayanan, dan tenaga SDM yang terlibat dalam loket pelayanan akan memberikan kepuasan pada pengguna. Sejalan dengan hal tersebut Tanjung pada tahun 2022 dengan salah satu slogan atau employer branding ASN yang telah ditetapkan oleh pemerintah adalah "Bangga Melayani Bangsa", dimana ASN atau PNS dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang

terbaik kepada masyarakat begitu juga pelayanan yang diberikan oleh KPU Buleleng yang memberikan pelayanan optimal pada masyarakat yang berkunjung ke KPU Buleleng terkait urusan administratif ataupun lainnya.

Mayoritas responden merasa bahwa KPU Buleleng telah sukses dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam konteks pemilihan umum dengan 96% menyatakan sangat setuju. Mayoritas responden merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi pelayanan administrasi yang mereka terima dari KPU Buleleng dengan 96% menyatakan sangat setuju. Tingkat keandalan pelayanan administrasi bisa lebih baik dengan 88% menyatakan sangat setuju. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diungkapkan oleh Vidyasagara et al., pada tahun 2021 terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

KPU Buleleng secara terbuka melibatkan partai politik dan masyarakat dalam forum publik, memberikan kesempatan yang memadai bagi partai politik untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka terkait dengan pemilihan umum, mendengarkan dan merespons dengan baik masukan dan umpan balik yang disampaikan oleh partai politik dan masyarakat dan mengadakan forum publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dengan jawaban dari responden jika disimpulkan sebanyak rata-rata 93% sangat setuju dan 7% setuju. Secara lebih mendetail dapat digambarkan pada diagram batang di di bawah ini.



Gambar 4. Diagram Publik Forum KPU Buleleng

Keputusan KPU Buleleng untuk secara terbuka melibatkan partai politik dalam forum publik membuka ruang bagi ekspresi pandangan dan masukan yang beragam. Dengan memberikan kesempatan yang memadai, KPU Buleleng menciptakan platform inklusif di mana partai politik dapat berkontribusi secara langsung terhadap perencanaan dan pelaksanaan pemilihan umum.

Kemampuan KPU Buleleng untuk mendengarkan dan merespons baik terhadap masukan dan umpan balik dari partai politik dan masyarakat menjadi faktor penting dalam menjalin hubungan yang harmonis dan membangun kepercayaan. Ini mencerminkan keterbukaan institusi terhadap kontribusi konstruktif dari berbagai pihak, meningkatkan kualitas perencanaan dan implementasi pemilihan umum.

Melalui penyelenggaraan forum publik, KPU Buleleng tidak hanya membuka pintu bagi partisipasi aktif partai politik tetapi juga meningkatkan partisipasi masyarakat. Tingkat

persetujuan yang tinggi dari responden mengindikasikan bahwa pendekatan ini dianggap efektif dan dihargai oleh masyarakat, yang merasa bahwa suara dan pandangan mereka dihargai dalam proses demokratis.

Penerapan keterbukaan informasi publik menjadi salah satu cara paling ampuh dalam proses percepatan dan perluasan penerapan good governance (akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat) dalam sistem pemerintahan di Indonesia (Rahimallah & Ricky, 2023). Forum publik yang diselenggarakan oleh KPU Buleleng memberikan kesempatan yang memadai bagi partai politik untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka terkait dengan pemilihan umum 100% Sangat Baik.

Sebagaimana disebutkan dalam penelitian oleh (Rahimallah & Ricky, 2023), keterbukaan informasi publik memiliki peran krusial dalam mempercepat dan memperluas penerapan good governance. Dalam konteks pemilihan umum, KPU Buleleng telah mencapai pencapaian yang luar biasa dengan menyelenggarakan forum publik yang memberikan kesempatan maksimal bagi partai politik untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang mencapai 100%, dengan seluruh responden menyatakan "Sangat Baik," mencerminkan kesuksesan penuh dalam memberikan platform partisipatif yang efektif.

Pentingnya keterlibatan masyarakat dan partai politik dalam forum publik ini tidak hanya membuka ruang untuk ekspresi ide dan pandangan, tetapi juga meningkatkan transparansi proses pengambilan keputusan. Masyarakat dan partai politik dapat dengan leluasa mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang cerdas dan memahami konteks pemilihan secara menyeluruh.

Dengan demikian, inisiatif KPU Buleleng dalam menyelenggarakan forum publik dapat dianggap sebagai pilar penting dalam membangun good governance di tingkat lokal. Kesuksesan tingkat kepuasan 100% mengindikasikan bahwa partisipasi publik dan partai politik dihargai dan dianggap sebagai aspek krusial dalam proses pemilihan umum. Langkah-langkah ini dapat menjadi model bagi pemerintahan lainnya di Indonesia untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance melalui keterbukaan informasi publik dan partisipasi masyarakat yang aktif.

KPU Buleleng mendengarkan dan merespons dengan baik masukan dan umpan balik yang disampaikan oleh partai politik dan masyarakat melalui forum publik 88% Sangat Baik dan 12% Baik. Kebijakan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng untuk mendengarkan dan merespons masukan dan umpan balik dari partai politik dan masyarakat melalui forum publik dinilai sangat baik menurut 88% responden, sementara 12% menyatakan bahwa langkah tersebut masih dianggap baik. Hasil survei ini menggambarkan tingkat kepuasan yang signifikan terhadap praktik keterbukaan dan respon aktif yang diterapkan oleh KPU Buleleng.

Partisipasi aktif dalam mendengarkan masukan dan umpan balik menjadi salah satu elemen kunci dalam membangun hubungan yang erat antara lembaga pemilihan dan pemangku kepentingan. Hasil yang menunjukkan 88% responden menyatakan "Sangat Baik" mencerminkan bahwa KPU Buleleng mampu menciptakan mekanisme yang efektif untuk menampung dan merespons aspirasi serta pandangan dari partai politik dan masyarakat.

Keberhasilan KPU Buleleng dalam merespons masukan dari forum publik menunjukkan bahwa mereka memiliki keterbukaan terhadap ide dan saran dari berbagai pihak. Langkah ini tidak hanya memperkuat partisipasi publik dalam proses pemilihan, tetapi juga menciptakan iklim di mana partai politik merasa diakui dan dihargai.

Pentingnya tanggapan yang baik terhadap masukan dan umpan balik tidak hanya berdampak pada kualitas keputusan yang diambil oleh KPU Buleleng, tetapi juga meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Melibatkan partai politik dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan memberikan rasa kepemilikan yang lebih besar terhadap hasil pemilihan.

Dengan demikian, hasil survei ini mencerminkan bahwa KPU Buleleng telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung keterbukaan dan partisipasi aktif, yang merupakan aspek penting dalam membangun good governance di tingkat lokal. KPU Buleleng dapat menjadi contoh bagi lembaga-lembaga pemilihan lainnya dalam menerapkan praktik yang mempromosikan inklusi dan penerimaan terhadap masukan dari berbagai pihak.

KPU Buleleng harus meningkatkan upaya dalam mengadakan forum publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemilihan umum 96% Sangat Setuju dan 4% Setuju. Terbukanya forum publik dan partisipasi masyarakat dalam proses pemilihan umum adalah indikator penting dari transparansi dan akuntabilitas. Memungkinkan masukan dan umpan balik dari publik dapat meningkatkan legitimasi proses ((Campos-Rueda & Goyanes, 2022).

Forum publik dan partisipasi aktif masyarakat dalam pemilihan umum dianggap sebagai indikator kunci transparansi dan akuntabilitas dalam sistem pemerintahan. Dukungan sebesar 96% dari responden menunjukkan bahwa masyarakat memandang inisiatif KPU Buleleng untuk melibatkan publik sebagai langkah yang krusial dalam menjaga integritas dan keberlanjutan demokrasi.

Penekanan pada perluasan forum publik dan peningkatan partisipasi masyarakat sesuai dengan pandangan (Campos-Rueda & Goyanes, 2022), yang menyatakan bahwa memungkinkan masukan dan umpan balik dari publik dapat memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan legitimasi proses. Partisipasi masyarakat membuka jalur komunikasi yang lebih efektif antara lembaga pemilihan dan warga, membangun hubungan saling percaya, dan memastikan bahwa proses pemilihan umum benar-benar mencerminkan kehendak dan aspirasi rakyat.

Oleh karena itu, rekomendasi dari masyarakat untuk KPU Buleleng meningkatkan upaya dalam mengadakan forum publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dianggap sebagai panggilan untuk lebih memperdalam keterlibatan publik dalam proses demokratis. Langkah-langkah ini tidak hanya dapat memperkuat integritas pemilihan umum, tetapi juga membuka pintu bagi inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem demokratis di tingkat lokal.

Waktu penyelesaian pelayanan di KPU Buleleng sesuai dengan yang dijanjikan sebagian besar menjawab sangat baik dengan banyak persentase 96%. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Kemenpan, 2003). Tidak dapat dipungkiri bahwa ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Artati & Ernawati, 2022).

KPU Buleleng menyelenggarakan public forum atau pertemuan dengan partai politik secara efektif untuk mendiskusikan kebutuhan dan masalah yang terkait dengan pemilihan umum 100% Sangat Setuju. Terbukanya forum publik dan partisipasi masyarakat dalam proses pemilihan umum adalah indikator penting dari transparansi dan akuntabilitas, sehingga masukan dan umpan balik dari publik dapat meningkatkan legitimasi proses.

Jumlah SDM pelayanan di KPU Buleleng cukup untuk menangani permintaan masyarakat dan partai politik dengan efisien 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. Jumlah sumber daya manusia (SDM) pelayanan di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng sudah cukup untuk mengatasi permintaan masyarakat dan partai politik dengan tingkat efisiensi yang baik, menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kapasitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh KPU Buleleng dalam menjalankan tugas-tugasnya dalam mengelola pemilihan umum dan kebutuhan masyarakat terkaitnya.

KPU Buleleng sering menghadapi lonjakan jumlah kunjungan masyarakat saat mendekati tanggal pemilihan umum 100% Kadang-kadang/tidak selalu ada lonjakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden mengakui bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng sering menghadapi lonjakan jumlah kunjungan masyarakat saat mendekati tanggal pemilihan umum, sementara tidak ada yang menyatakan bahwa lonjakan tersebut

kadang-kadang atau tidak selalu terjadi. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam periode menjelang pemilihan umum, terdapat peningkatan signifikan dalam partisipasi dan keterlibatan masyarakat yang mengakses layanan yang disediakan oleh KPU Buleleng, sehingga memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang cermat untuk mengatasi lonjakan tersebut secara efisien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng secara konsisten menghadapi lonjakan jumlah kunjungan masyarakat menjelang tanggal pemilihan umum, dengan 100% responden mengakui adanya peningkatan signifikan ini. Tidak ada yang menyatakan bahwa lonjakan tersebut kadang-kadang atau tidak selalu terjadi. Temuan ini mencerminkan realitas bahwa, dalam situasi mendekati pemilihan umum, terjadi peningkatan yang nyata dalam partisipasi dan keterlibatan masyarakat yang mengakses layanan KPU Buleleng.

Adanya lonjakan kunjungan ini menandakan bahwa masyarakat secara aktif terlibat dalam proses pemilihan umum dan mencari informasi terkait. KPU Buleleng perlu merespon dengan cermat terhadap meningkatnya minat ini untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan tetap efisien dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

Langkah-langkah perencanaan dan pengelolaan yang cermat diperlukan untuk mengatasi lonjakan tersebut dengan efisien. Ini mencakup peningkatan kapasitas layanan, pengoptimalan sistem informasi, dan strategi komunikasi yang lebih intensif. Dengan mengantisipasi lonjakan kunjungan, KPU Buleleng dapat memastikan bahwa masyarakat tetap dapat mengakses informasi dengan lancar dan mendapatkan bantuan yang diperlukan selama periode krusial ini.

Tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat yang tinggi merupakan indikator positif untuk demokrasi yang sehat, tetapi juga mendorong KPU Buleleng untuk terus meningkatkan infrastruktur dan sistem layanannya agar dapat menanggapi dengan baik lonjakan kunjungan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan penting untuk mengoptimalkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat di saat-saat kritis menjelang pemilihan umum.

KPU Buleleng dapat mengelola lonjakan jumlah kunjungan masyarakat dengan lebih baik 80% Sangat Baik dan 20% Baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 80% responden menganggap bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng mampu mengelola lonjakan jumlah kunjungan masyarakat dengan sangat baik, sementara 20% lainnya menyatakan bahwa KPU Buleleng melakukan tugas tersebut dengan baik. Hal ini mencerminkan bahwa KPU Buleleng telah berhasil dalam upaya mereka untuk mengatasi lonjakan kunjungan masyarakat yang terjadi menjelang pemilihan umum dengan efisiensi dan kualitas layanan yang tinggi, sehingga memperoleh pengakuan positif dari sebagian besar responden dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 80%, memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap kemampuan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng dalam mengelola lonjakan jumlah kunjungan masyarakat menjelang pemilihan umum. Sementara itu, 20% responden menyatakan bahwa KPU Buleleng melakukan tugas tersebut dengan baik. Temuan ini mencerminkan pencapaian positif lembaga tersebut dalam menanggapi tantangan lonjakan partisipasi masyarakat dengan efisiensi dan kualitas layanan yang tinggi.

Adanya persentase 80% yang menyatakan "Sangat Baik" mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari sebagian besar responden terhadap kinerja KPU Buleleng dalam menghadapi peningkatan kunjungan masyarakat. Ini juga dapat diartikan sebagai indikasi bahwa KPU Buleleng telah berhasil mengimplementasikan strategi dan langkah-langkah yang efektif untuk memastikan bahwa layanan mereka tetap optimal, bahkan dalam kondisi lonjakan.

Pengakuan positif ini dapat dipahami sebagai hasil dari upaya KPU Buleleng dalam meningkatkan kapasitas pelayanan dan infrastruktur teknologi informasi mereka.

Pengoptimalan sistem, peningkatan personel, serta strategi komunikasi yang efektif mungkin menjadi faktor-faktor kunci dalam meraih tingkat kepuasan yang tinggi.

Meskipun ada 20% responden yang menyatakan bahwa KPU Buleleng melakukan tugas tersebut dengan baik, tingkat kepuasan keseluruhan masih tetap tinggi. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat mengakui dan memberikan apresiasi terhadap usaha dan kinerja KPU Buleleng dalam menghadapi tantangan lonjakan kunjungan menjelang pemilihan umum. Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi dasar bagi KPU Buleleng untuk terus memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi dalam mengelola lonjakan partisipasi masyarakat.

KPU Buleleng secara aktif menanyakan dan mendengarkan keinginan dan harapan, yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha memahami perspektif jika disimpulkan sebanyak 96% menyatakan sangat setuju dan 4% menyatakan setuju. Secara lebih mendetail dapat digambarkan pada diagram batang di 4.4 di bawah ini.



Gambar 5. Diagram Sosial Empati KPU terhadap masyarakat

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa KPU Buleleng secara aktif menanyakan kepada masyarakat tentang keinginan dan harapan mereka terkait pemilihan umum 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. Pelayan publik KPU perlu memiliki kemampuan empati sosial yang baik untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat ((Campos-Rueda & Goyanes, 2022).

KPU Buleleng secara aktif menggali pendapat dan harapan masyarakat terkait pemilihan umum, dengan 92% responden menyatakan "Sangat Setuju" dan 8% menyatakan "Setuju." Hasil survei ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai keterlibatan dan komunikasi dua arah dengan lembaga pemilihan umum, yang merupakan aspek penting dalam membangun partisipasi yang aktif dan rasa kepemilikan dalam proses demokratis.

Pertanyaan aktif kepada masyarakat tentang keinginan dan harapan mereka mencerminkan komitmen KPU Buleleng untuk mendengarkan suara rakyat. Hasil yang mencapai 92% "Sangat Setuju" menunjukkan bahwa masyarakat merasa diakui dan dihargai dalam proses pemilihan umum. Inisiatif seperti ini membangun transparansi, memperkuat keterlibatan masyarakat, dan membentuk keputusan yang lebih representatif.

Pentingnya kemampuan empati sosial dalam pelayanan publik KPU Buleleng juga tergaris dalam komentar bahwa para penyelenggara pelayanan publik perlu memahami kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat. Kemampuan untuk merasakan dan memahami

perasaan, pandangan, dan keinginan masyarakat adalah keterampilan esensial untuk membangun hubungan yang sehat dan saling menguntungkan antara KPU Buleleng dan warganya.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa KPU Buleleng tidak hanya mengambil peran sebagai penyelenggara pemilihan umum tetapi juga sebagai pelayan publik yang responsif dan terbuka. Pemahaman yang baik terhadap aspirasi masyarakat dan kemampuan untuk merespons dengan tepat akan memperkuat integritas dan legitimasi KPU Buleleng dalam menyelenggarakan pemilihan umum yang adil dan akuntabel.

KPU Buleleng mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha memahami perspektif mereka 96% Sangat Setuju dan 4% Setuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 96% responden sangat setuju dan 4% setuju bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng secara konsisten mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha untuk memahami perspektif mereka. Ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap kemampuan KPU Buleleng dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga serta berusaha untuk merespons dengan baik aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hal ini mengindikasikan bahwa KPU Buleleng menjalankan fungsi mereka sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum dengan penuh tanggung jawab dan perhatian terhadap partisipasi masyarakat dalam proses demokratis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat, dengan 96% responden menyatakan "Sangat Setuju" dan 4% menyatakan "Setuju" bahwa KPU Buleleng secara konsisten mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat dan berusaha memahami perspektif mereka. Temuan ini mencerminkan bahwa KPU Buleleng efektif dalam menjalin komunikasi dan interaksi yang baik dengan warga, serta bersungguh-sungguh dalam merespons aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Kemampuan KPU Buleleng untuk mendengarkan dengan baik dan memahami perspektif masyarakat menjadi fondasi penting dalam menjalankan fungsi mereka sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum. Respons positif sebanyak 96% sangat setuju menunjukkan bahwa masyarakat merasa diakui dan dihargai oleh KPU Buleleng, menciptakan atmosfer partisipatif dan inklusif dalam proses demokratis.

Adanya persentase yang sangat tinggi dalam kategori "Sangat Setuju" juga mencerminkan bahwa KPU Buleleng telah menjalankan tanggung jawab mereka dengan penuh integritas dan perhatian terhadap partisipasi masyarakat dalam proses demokratis. Ini bukan hanya menciptakan hubungan saling percaya antara KPU Buleleng dan masyarakat, tetapi juga memperkuat dasar demokratis yang sehat di tingkat lokal.

Dengan demikian, temuan ini tidak hanya menggambarkan bahwa KPU Buleleng berkomunikasi dengan efektif, tetapi juga menunjukkan komitmen mereka untuk memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan KPU Buleleng dalam hal ini menjadi model positif bagi lembaga pemilihan umum lainnya, menunjukkan bahwa interaksi yang responsif dan empati terhadap masyarakat adalah kunci untuk membangun proses demokratis yang kuat dan partisipatif.

Keinginan atau masukan yang Anda berikan kepada KPU Buleleng tidak dipahami dengan baik oleh mereka 100% tidak setuju. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa 100% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa keinginan atau masukan yang mereka berikan kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng tidak dipahami dengan baik oleh pihak KPU. Hal ini menunjukkan bahwa KPU Buleleng secara konsisten memiliki kemampuan untuk memahami dan merespons dengan baik masukan serta aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, yang mencerminkan komitmen mereka dalam berkomunikasi dengan efektif dan menerima umpan balik dari warga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan proses pemilihan umum.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa 100% responden menegaskan bahwa keinginan atau masukan yang mereka sampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng dipahami dengan baik oleh pihak KPU. Temuan ini mencerminkan kualitas komunikasi yang efektif antara KPU Buleleng dan masyarakat, menunjukkan bahwa lembaga tersebut dengan konsisten memiliki kemampuan untuk merespons dengan baik masukan serta aspirasi yang disampaikan oleh warga.

Pentingnya kemampuan memahami dan merespons keinginan masyarakat menjadi indikator positif tentang komitmen KPU Buleleng terhadap pelayanan yang berkualitas dan partisipasi masyarakat yang aktif dalam proses demokratis. Dengan 100% responden tidak setuju terhadap pernyataan bahwa keinginan atau masukan mereka tidak dipahami dengan baik, KPU Buleleng berhasil menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa didengar dan dihargai.

Keberhasilan KPU Buleleng dalam memahami keinginan dan masukan masyarakat memiliki dampak positif pada upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan proses pemilihan umum. Komunikasi yang efektif antara KPU Buleleng dan masyarakat bukan hanya menciptakan hubungan yang baik, tetapi juga menjadi dasar untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pemilihan umum.

Dengan demikian, temuan ini memperkuat citra KPU Buleleng sebagai lembaga yang responsif, terbuka, dan berkomitmen untuk terus meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Ini adalah langkah positif dalam mendukung demokrasi yang sehat dan memastikan bahwa suara masyarakat menjadi faktor penting dalam pembuatan keputusan dan perencanaan pemilihan umum.

Pelayanan digital yang disediakan oleh KPU Buleleng (misalnya, situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform daring) mudah diakses dan digunakan 100% Setuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden setuju bahwa pelayanan digital yang disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng, seperti situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform daring, mudah diakses dan digunakan. Hasil ini mencerminkan keunggulan KPU Buleleng dalam memastikan aksesibilitas dan kemanfaatan pelayanan digital mereka, yang memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi terkait pemilihan umum dan proses-proses terkait, serta berkontribusi pada peningkatan transparansi dan partisipasi dalam proses demokratis di wilayah tersebut.

Hasil penelitian menegaskan bahwa 100% responden setuju bahwa pelayanan digital yang disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng, termasuk situs web resmi, aplikasi seluler, atau platform daring, mudah diakses dan digunakan. Temuan ini mencerminkan keunggulan KPU Buleleng dalam menghadirkan layanan digital yang memberikan aksesibilitas dan kemanfaatan yang optimal bagi masyarakat.

Kemudahan akses dan penggunaan pelayanan digital KPU Buleleng merupakan pencapaian positif yang mendukung upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses demokratis. Situs web resmi, aplikasi seluler, dan platform daring yang ramah pengguna memberikan warga kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait pemilihan umum, menjadikan KPU Buleleng sebagai lembaga yang progresif dalam memanfaatkan teknologi untuk kepentingan masyarakat.

Keberhasilan KPU Buleleng dalam menyediakan pelayanan digital yang mudah diakses juga memberikan dampak positif pada tingkat transparansi. Akses yang mudah terhadap informasi terkait pemilihan umum dan proses administratifnya dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat, menjadikan proses demokratis lebih terbuka dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa KPU Buleleng telah berhasil menciptakan ekosistem digital yang ramah pengguna dan dapat diandalkan. Peningkatan aksesibilitas informasi dan kemudahan penggunaan pelayanan digital merupakan langkah yang

positif dalam meningkatkan partisipasi dan melibatkan lebih banyak warga dalam proses pemilihan umum.

Kualitas informasi yang disediakan oleh KPU Buleleng melalui layanan digital terlihat bahwa 92% Sangat Baik dan 8% Baik. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa sebanyak 92% responden menganggap kualitas informasi yang disediakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng melalui layanan digital sangat baik, sementara 8% menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut baik. Pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa KPU Buleleng berhasil menyajikan informasi dengan tingkat kejelasan, relevansi, dan akurasi yang tinggi melalui platform digital mereka, memungkinkan masyarakat untuk dengan baik memahami dan mengakses informasi yang penting terkait pemilihan umum dan proses-proses demokratis, yang secara signifikan berkontribusi pada partisipasi yang lebih baik dalam pemilihan umum dan keterlibatan masyarakat secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPU Buleleng telah berhasil menyajikan kualitas informasi yang tinggi melalui layanan digital mereka, dengan 92% responden menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut sangat baik, sementara 8% menyatakan bahwa kualitas informasi tersebut baik. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan komitmen KPU Buleleng untuk menyediakan informasi dengan tingkat kejelasan, relevansi, dan akurasi yang tinggi melalui platform digital mereka.

Kejelasan dan relevansi informasi yang diberikan oleh KPU Buleleng melalui layanan digital menjadi faktor penting dalam membangun pemahaman yang baik di kalangan masyarakat terkait pemilihan umum dan proses demokratis. Dengan meraih tingkat kepuasan sebanyak 92%, KPU Buleleng telah mencapai standar kualitas yang tinggi dalam menyajikan informasi yang dapat diandalkan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Akurasi informasi yang disajikan oleh KPU Buleleng juga menjadi aspek kritis dalam membangun kepercayaan masyarakat. Tingkat kepuasan yang tinggi sejalan dengan indikasi bahwa informasi yang disediakan oleh KPU Buleleng melalui layanan digital dapat diandalkan, memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka dapat memahami secara akurat mengenai pemilihan umum dan proses-proses demokratis.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KPU Buleleng telah berhasil menciptakan layanan digital yang tidak hanya mudah diakses tetapi juga memberikan informasi berkualitas tinggi. Keberhasilan ini, selain meningkatkan partisipasi dalam pemilihan umum, juga memperkuat transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap proses demokratis yang dijalankan oleh lembaga tersebut.

Pelayanan tatap muka yang diberikan oleh KPU Buleleng sangat membantu dalam menjawab pertanyaan atau kebutuhan Anda 92% Sangat Setuju dan 8% Setuju. Pelayanan tatap muka masih diminati karena penerapan E-Governance di Indonesia masih jauh di bawah negara lain, salah satunya Singapura, Sehingga Indonesia perlu meningkatkan sinergitas antar lembaga pemerintah agar tidak menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat (Cahyani et al., 2022). 100% masyarakat lebih suka menggunakan pelayanan tatap muka dengan staf KPU Buleleng ketika memerlukan informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 92% responden sangat setuju dan 8% setuju bahwa pelayanan tatap muka yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng sangat membantu dalam menjawab pertanyaan atau kebutuhan mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan tatap muka yang diberikan oleh KPU Buleleng berhasil mencapai tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan masyarakat.

Keberhasilan ini mencerminkan komitmen KPU Buleleng untuk memberikan layanan tatap muka yang responsif dan efektif. Dengan mendapatkan tingkat persetujuan yang tinggi, pelayanan tatap muka KPU Buleleng dianggap sebagai sarana yang efisien dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan atau kebutuhan masyarakat terkait pemilihan umum.

Pelayanan tatap muka yang membantu dapat menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, meningkatkan kepercayaan, dan membuka ruang untuk dialog yang lebih baik

antara KPU Buleleng dan warganya. Keberhasilan pelayanan tatap muka juga dapat berperan penting dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat dipahami dengan baik, meningkatkan pemahaman masyarakat terkait proses demokratis yang sedang berlangsung.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan tatap muka KPU Buleleng telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam pemilihan umum. Pelayanan yang responsif dan membantu di tingkat tatap muka dapat menjadi salah satu aspek kunci dalam membangun hubungan positif antara KPU Buleleng dan warga, yang pada gilirannya, memperkuat fondasi demokrasi yang sehat di tingkat lokal.

Kemampuan staf KPU Buleleng dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan Anda saat berinteraksi secara langsung 40% Sangat Setuju dan 60% Setuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 40% responden sangat setuju dan 60% setuju dengan pernyataan yang mencerminkan kemampuan staf Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan mereka saat berinteraksi langsung. Meskipun sebagian besar responden menyatakan setuju dengan kemampuan staf KPU dalam memberikan informasi yang jelas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, ada ruang untuk peningkatan agar staf KPU dapat terus memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka dalam konteks pemilihan umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 40% responden sangat setuju dan 60% setuju dengan pernyataan yang menilai kemampuan staf Komisi Pemilihan Umum (KPU) Buleleng dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan mereka saat berinteraksi langsung. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan staf KPU dalam memberikan informasi yang jelas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, temuan ini juga menunjukkan adanya peluang untuk peningkatan agar staf KPU dapat terus memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, khususnya dalam konteks pemilihan umum.

Pentingnya kemampuan staf KPU Buleleng dalam memberikan informasi yang jelas adalah kunci dalam memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik terkait pemilihan umum dan proses demokratis yang terkait. Walaupun sejumlah responden setuju, hasil penelitian memberikan indikasi bahwa ada aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan agar komunikasi dan interaksi antara staf KPU dan masyarakat dapat menjadi lebih efektif.

Peningkatan kemampuan staf KPU Buleleng dalam merespons kebutuhan masyarakat dapat mencakup pelatihan tambahan, peningkatan komunikasi internal, atau pengembangan sistem umpan balik dari masyarakat. Dengan demikian, staf KPU dapat menjadi lebih sensitif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan penting yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dan peningkatan kinerja staf KPU Buleleng dalam menyediakan informasi yang jelas dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih baik, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dalam konteks pemilihan umum.

Melihat dari peran dan kinerja pengawasan internal dalam KPU dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada partai politik berjalan sesuai dengan prinsip integritas dapat diperoleh data dan disimpulkan sebagai berikut: Pertama, pengawasan internal dalam KPU penting untuk memastikan pelayanan sesuai dengan prinsip integritas dengan memastikan kepatuhan hukum, pencegahan penyalahgunaan, transparansi, evaluasi kinerja, dan pelaporan independen. Kedua, pengawasan internal harus memastikan bahwa semua tindakan dan keputusan yang diambil oleh KPU sesuai dengan peraturan. Ketiga, pengawasan internal harus mampu mencegah dan mendeteksi potensi penyalahgunaan kekuasaan atau pelanggaran integritas oleh anggota KPU. Keempat, pengawasan internal yang efektif dapat mendorong transparansi dalam semua aspek pelayanan kepada partai politik. Kelima, Pengawasan internal

juga harus melibatkan evaluasi kinerja KPU dalam memberikan pelayanan kepada partai politik. Dan yang keenam, disediakan jalur pelaporan independen yang memungkinkan anggota KPU atau pihak luar melaporkan pelanggaran etika atau integritas tanpa takut represalias.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan KPU Buleleng secara keseluruhan dapat disimpulkan sangat percaya bahwa Pengawasan internal yang ketat di KPU memiliki dampak positif terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam proses-proses yang melibatkan partai politik. Transparansi dalam asas pelayanan publik mengacu pada keterbukaan dan kejelasan dalam penyediaan pelayanan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat Kepmenpan No. 63/KEP/M.P AN/7/2003.

Pengguna jasa pelayanan KPU Buleleng merasa keberadaan lembaga pengawas independen KPU Buleleng untuk memberikan kepercayaan tambahan terhadap proses-proses yang dilakukan oleh KPU dapat diperoleh data dan disimpulkan sebagai berikut: Pertama, keberadaan lembaga pengawas independen seperti KPU Buleleng dapat memberikan kepercayaan tambahan terhadap proses-proses yang dilakukan oleh KPU. Lembaga ini dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan integritas KPU dalam menjalankan tugasnya, serta memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pemilihan dan pelayanan kepada partai politik berjalan dengan baik.

Partai politik dapat berperan dalam mendukung atau memperkuat pengawasan internal dan eksternal di KPU Buleleng sesuai dengan standar integritas dan transparansi yang diharapkan dapat diperoleh data dan disimpulkan sebagai berikut: (a) Partai politik dapat secara aktif mengawasi proses KPU, (b) memberikan masukan, (c) memantau tindakan yang dapat memperkuat integritas dan transparansi, (d) Partai politik dapat mendorong KPU untuk merekrut dan melatih personel yang kompeten dan berintegritas untuk memastikan pengawasan yang baik. (e) Dapat berperan dalam pengawasan eksternal, termasuk mengawasi pemilihan dan menyuarakan masalah integritas kepada lembaga-lembaga pengawasan independen. (f) Partai politik harus transparan dalam penggunaan dana kampanye. Dan (g) Mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Langkah-langkah tambahan yang dapat diambil untuk memperkuat pengawasan internal dan eksternal terhadap KPU yang diinginkan oleh pengguna layanan antara lain adalah sebagai berikut: (a) semakin ditingkatkan dan memberikan pelayanan yang baik. (b) Melakukan evaluasi berkala terhadap tindakan dan pengawasan internal dan eksternal. (c) Selalu saling mengisi. (d) Meningkatkan peran dan kapasitas lembaga pengawas independen, seperti Ombudsman atau Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu). (e) Melakukan audit independen secara rutin terhadap proses dan keputusan KPU. (f) Memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip integritas. (g) Menetapkan kode etik yang ketat bagi anggota KPU dan stafnya. (h) mengidentifikasi area perbaikan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. (i) Meningkatkan keterlibatan publik dalam proses-proses KPU.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan eksternal oleh lembaga pengawas independen sangat penting untuk menjaga transparansi dalam proses pemilihan umum, dengan 84% responden sangat setuju dan 16% setuju. KPU Buleleng juga perlu melibatkan lembaga pengawas independen dalam pengawasan pemilihan umum, didukung oleh 52% responden yang sangat setuju dan 48% setuju. Forum publik yang diselenggarakan oleh KPU Buleleng dinilai sangat baik oleh seluruh responden (100%), memberikan partai politik kesempatan untuk menyampaikan pandangan dan masukan mereka. Dari segi sumber daya manusia, 92% responden sangat setuju bahwa jumlah SDM pelayanan di KPU Buleleng cukup untuk menangani permintaan masyarakat dan partai politik dengan efisien, sementara 8% setuju. KPU Buleleng juga aktif menanyakan keinginan dan harapan masyarakat terkait pemilihan umum, dengan 92% responden sangat setuju dan 8% setuju. Selain itu, KPU Buleleng

mendengarkan dan memahami perspektif masyarakat dengan baik, seperti yang dinyatakan oleh 96% responden yang sangat setuju dan 4% setuju. Kualitas informasi yang disediakan melalui layanan digital KPU Buleleng dinilai sangat baik oleh 92% responden dan baik oleh 8% lainnya. Kemampuan staf KPU Buleleng dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan saat berinteraksi langsung juga diakui, dengan 40% responden sangat setuju dan 60% setuju. Secara keseluruhan, keberadaan lembaga pengawas independen seperti KPU Buleleng memberikan kepercayaan tambahan terhadap proses-proses yang dijalankan.

REFERENSI

- Agung, A. A. G. (2019, April). *Beragam Masalah dalam Pelaksanaan Pemilu 2019 di Bali*. 1.
- Aritonang, D. R. (2014, July 23). Mendagri: Partisipasi Pilpres 70 Persen Sudah Luar Biasa. *Kompas*.
- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS KOTA BIMA. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1). <https://doi.org/10.33373/jeq.v9i1.4262>
- Asy ', M. A., Prasetyono, A., & Haryadi, B. (2014). MEMETAKAN SATUAN PENGAWASAN INTERN PADA PT X DALAM KERANGKA FOUR STAGE MODEL. *JAFFA*, 02(1).
- Cahyani, A. D., Suryati, L., Munawaroh, S., & Nasution, R. D. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Dalam Implementasi E Governance di Masa New Normal. *Prosiding Ilmu Pemerintahan*, 1(1).
- Campos-Rueda, M., & Goyanes, M. (2022). Public service media for better democracies: Testing the role of perceptual and structural variables in shaping citizens' evaluations of public television. *Journalism*. <https://doi.org/10.1177/14648849221114948>
- Febrieta, D., Wahyu, & Yuarini, P. (2018). Rasa Aman Sebagai Prediktor Kepercayaan Masyarakat dengan Hadirnya Polisi. *Mediapsi*, 4(2), 68–75. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2018.004.02.2>
- Hamirul, D. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Rangka Mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2.
- Heryana, A. (2020). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Penerbit Erlangga, Jakarta, June*, 1–11.
- J, M., & Lexy. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. <Http://Jurnal.Sttsundermann.Ac.Id./Index.Php/Sundermann/Article/View/46/30>.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.202>
- Kamajaya, G. (2021). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMILU SERENTAK TAHUN 2019 DI KABUPATEN BULELENG. *JURNAL ILMIAH WIDYA SOSIOPOLITIKA*, 3(1), 50–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/JIWSP.2021.v03.i01.p04>
- Kemenpan. (2003). *KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK* (Kemenpan, Ed.). KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA.
- Komisi Pemilihan Umum. (2017). *KOMISI PEMILIHAN UMUM*. Komisi Pemilihan Umum. <https://pilkada2017.kpu.go.id/pemilih/dpt/1/BALI/BULELENG/BULELENG>
- Kusuma, M. W. (2022, September 13). Bawaslu Buleleng Terima 148 Aduan Warga Terkait Pencatutan Nama oleh Parpol. *DetikNews*, 1.

- Mahin, M. (2022). PARTISIPASI PEMILIH DISABILITAS PADA PEMILIHAN BUPATI DAN WAKIL BUPATI SINTANG TAHUN 2020. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*.
- Mardiastuti, A. (2019, April 18). Catatan Bawaslu Bali: Distribusi Logistik Telat hingga Politik Uang. *DetikNews*, 1.
- Patonengan, J. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2). <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1797>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK: HOLISTIKASI DAN AKSELERASI GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2). <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. In *MANAJEMEN PELAYANAN PENANGGULANGAN KASUS HIV-AIDS DI KOTA YOGYAKARTA Gerry* (Vol. 4).
- Rini, S. (2014). *Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di Sekolah Menengah Atas*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rosidin, I. (2019, April). *Buleleng Memprihatinkan, Bilik Suara dari Kursi Terbalik Hingga Kardus Artikel ini telah tayang di Idntimes.com dengan judul "Buleleng Memprihatinkan, Bilik Suara dari Kursi Terbalik Hingga Kardus"*.
- Solihah, R., Bainus, A., & Rosyidin, I. (2018). PENTINGNYA PENGAWASAN PARTISIPATIF DALAM MENGAWAL PEMILIHAN UMUM YANG BERINTEGRITAS DAN DEMOKRATIS. *Jurnal Wacana Politik*, 3(1). <https://doi.org/10.24198/jwp.v3i1.16082>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Kedua). In *Alfabeta* (Vol. 3, Issue 2).
- Sukmajadi, B. (2019). Peran Diklat Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Profesionalisme ASN Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dki Jakarta. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(1).
- Tanjung, R. (2022). Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik ASN melalui Jalur Magang di Kabupaten Karawang. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(3). <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i3.489>
- Tashakkori, A., & Newman, I. (2022). Foundations of mixed methods research. In *International Encyclopedia of Education: Fourth Edition*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818630-5.11036-X>
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). BIROKRASI BARU UNTUK NEW NORMAL: TINJAUAN MODEL PERUBAHAN BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8182>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- UU Nomor 25 tahun 2009. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009*.
- Vidyasagara, I. P. B., Putu Widiati, I. A., & Putu Suryani, L. (2021). Efektivitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.22225/jkh.2.1.2978.109-115>

- Wariati, N. L. G. (2016). MENINGKATKAN MUTU ASN IHDN DENPASAR DENGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TAT TWAM ASI. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 2(2). <https://doi.org/10.25078/jpm.v2i2.74>
- Yasira, R., & Jamhir, J. (2019). PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL. *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 3(2). <https://doi.org/10.22373/justisia.v3i2.5933>