

Pengabdian Mandiri 2020

by Pengabdian Mandiri Unitri 02

Submission date: 02-Jul-2021 04:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 1614893057

File name: JURNAL_FORMAT_UNITRI.docx (42.65K)

Word count: 2054

Character count: 12877

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

¹ Catharina Aprilia Hellyani., SE., MM, ² Dr. Seno Aji Wahyono, S.E., S.T., M.M., ³
Novenda Kartika Putrianto, ST., M.Sc

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ma Chung^{1,2}

Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ma Chung³

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

ABSTRACT

Bandulan Sub-district KPPS is under Sukun District, this KPPS located in Malang Municipality which was formed based on the Decree of the General Election Commission of Malang City No. 47 / HK.03.2-Kpt / 3573 / KPU-kot / III / 2019. The level of service quality needs to be measured to find out how good the service on the implementation of the 2019 Simultaneous Election. The service quality for the 2019 Election measured by the TERRA dimension, namely tangibility, empathy, responsiveness, reliability, and assurance with a Likert measurement scale. The object on this research were 280 residents who were active voters at TPS 42 and 43, with a sample of 60 people. The data that has been obtained is processed into descriptive statistical data which is used as a database to determine the dimensions of TERRA which are still not optimal in the implementation of the next election. This research was conducted as a form of author dedication to help improve election services. The results of this study indicate that all items used to measure the TERRA dimensions in the questionnaire are valid and reliable (consistent). Descriptive data processing shows that most respondents strongly agree with the statement of service quality regarding the TERRA dimension. The measurement results show that the quality of TPS 42 and 43 services falls into the high range scale. This shows that the quality of service at TPS 42 and 43 is very good and meets the KPPS guidelines so that it should be used as a role model for other polling stations.

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

ABSTRAK

KPPS Kelurahan Bandulan berada di bawah Kecamatan Sukun, merupakan salah satu KPPS yang berada di Kotamadya Malang yang dibentuk berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang No. 47/HK.03.2-Kpt/3573/KPU-kot/III/2019. Tingkat kualitas layanan perlu diukur untuk mengetahui seberapa baik layanan dalam pelaksanaan Pemilu Serentak 2019. Kualitas Pelayanan Pemilu 2019 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. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk pengabdian penulis untuk membantu perbaikan layanan Pemilu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan untuk mengukur dimensi TERRA pada kuesioner telah valid dan reliable (konsisten). 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.

Cara mengutip: DARI EDITOR

Kata Kunci: kualitas layanan pemilu; *tangibility*; *emphaty*; *responsiveness*; *reliability*; *assurance*

PENDAHULUAN

Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) merupakan salah satu bagian dari panitia *ad hoc*. Penyelenggara ini berada pada tingkat yang paling dasar, melalui proses pemilihan oleh PPS sesuai berdasarkan pada peraturan yang berlaku atas nama KPU Kabupaten/Kota. Adapun salah satu tugas dan tanggung jawab dari KPPS adalah melaksanakan dan menyelenggarakan pemungutan dan penghitungan suara di TPS dalam rangka mewujudkan kedaulatan pemilih, melayani pemilih 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, dan proses pelaksanaan pemungutan dan penghitungan suara dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam Peraturan KPU.

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. Hasil riset evaluasi tersebut dapat menjadi rujukan untuk perbaikan kebijakan penyelenggaraan Pemilu ke depannya.

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 Survey 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. 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 Pelayanan (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 yang dideskripsikan dalam penilaian sebagai berikut:

- a. Tidak Baik : 1
- b. Kurang Baik : 2
- c. Baik : 3
- d. Sangat Baik : 4

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,2013:134-135). Sehingga sampel yang disurvei adalah sebanyak 60 pemilih yang dipilih secara acak (*random sampling*). Penelitian ini juga melakukan beberapa uji instrumen yaitu: Uji Valliditas dan Reliabilitas.

Setelah lulus uji intrumen seluruh data terhimpun dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif yang dikelompokkan berdasarkan Rentang Skala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas dengan jumlah responden 60 orang dengan 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. 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.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan kemampuan mengukur tanpa kesalahan dan hasilnya selalu konsisten atau tetap sama. Hasil Uji Reliabilitas dari Variabel 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>Reliability</i>	0,727	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	0,832	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	0,683	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil Olahan Penuli (2020)

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.

3. Hasil Analisis Dimensi TERRA dengan Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk analisis data yang terhimpun ke dalam

analisis rentang skala berdasarkan mean tiap Dimensi TERRA. Untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus :

$$RS = \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{kelas interval}}$$

$$= \frac{4 - 3}{1} = 1$$

Berikut ini merupakan tabel rentang skala dari penelitian ini :

Tabel 2. Rentang Skala

VARIABEL TERRA	1-2		
	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>Responsiveness</i>	Rendah	Sedang	Tinggi
<i>Assurance</i>	Rendah	Sedang	Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

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 :

²⁰
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

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2020)

Dari hasil penelitian ini tampak bahwa seluruh dimensi TERRA yang diukur dengan menggunakan 30 item pertanyaan kuesioner menunjukkan rentang skala yang 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 ²⁶ standar layanan yang terdapat pada Panduan KPPS untuk Pemungutan dan Penghitungan Suara Pemilu Tahun 2019. 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 patut 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, 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 ²⁷ Hardikawati & Farida (2013) menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

²⁴ KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada Pemilu Serentak 20²⁹ 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 ²¹ 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

- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Alma, Buchari. 2003. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi 2. Bandung: Alfabeta
- Gorantokan, Eduard O.B (2014). Kualitas Kerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara pada Penyelenggaraan Pemilu Legislatif di Kabupaten Lembata Tahun 2014. Jurnal Politik Unsrat, No. 1.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (2019). Panduan Pelaksanaan Pemungutan dan Perhitungan Suara di TPS Pemilu 2019.
- Lupiyoadi (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Salemba Empat, Jakarta.
- Minarsih, S., dan 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.
- Rambat, Lupiyoadi (2001), Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Praktek, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Randy, F. (2017), Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique di Surabaya. AGORA, Vol 5 No. 1.
- Raharjo, S. (2019). Cara Mengajukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS. Diambil 28 Oktober 2020, dari <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2006). Pemasaran jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- 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.
- Yuvalianda (2020), Tutorial Analisis Deskriptif dengan Excel (Lengkap). Diambil 25 Oktober 2020, dari <https://yuvalianda.com/analisis-deskriptif-excel/>.

Referensi : [Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi](#)

.

Pengabdian Mandiri 2020

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	2%
2	dewey.petra.ac.id Internet Source	1%
3	www.slideshare.net Internet Source	1%
4	www.openarchives.org Internet Source	1%
5	www.scilit.net Internet Source	1%
6	eprint.stieww.ac.id Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	id.scribd.com Internet Source	1%
9	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II	1%

10	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	1 %
11	www.coursehero.com Internet Source	1 %
12	yuvalianda.com Internet Source	1 %
13	Muhammad Nuh Ismanu. "Problematik Rekrutmen Penyelenggara Pemilu di Tingkat TPS (Tempat Pemungutan Suara) Pada Pemilu Serentak 2019 : Antara Regulasi dan Implementasi", Jurnal Penelitian Politik, 2020 Publication	<1 %
14	jurnal.uns.ac.id Internet Source	<1 %
15	putrahermanto.wordpress.com Internet Source	<1 %
16	journal.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
17	jurnalnasional.ump.ac.id Internet Source	<1 %
18	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
19	ejournal.umpwr.ac.id Internet Source	<1 %

20	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
21	karya-ilmiah.um.ac.id Internet Source	<1 %
22	docobook.com Internet Source	<1 %
23	docplayer.info Internet Source	<1 %
24	es.scribd.com Internet Source	<1 %
25	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
26	news.mediamuslim.org Internet Source	<1 %
27	pt.slideshare.net Internet Source	<1 %
28	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %
29	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
30	123dok.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On