p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS EVALUASI INDEKS PELAYANAN PUBLIK (IPP) PADA KPU KABUPATEN WONOGIRI

**Oleh :**

**Doni Hafidhian**

*Program Studi Magister Administrasi Publik*

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi Surakarta*

d.hafidhian@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji fenomena paradoks kinerja tata kelola pelayanan publik pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Wonogiri. Anomali tersebut terlihat dari keberhasilan lembaga mencapai realisasi manajerial absolut (100%) dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2024, namun justru mendapatkan penilaian C- (Cukup dengan Catatan) pada Indeks Pelayanan Publik (IPP). Fenomena ini juga diperkuat oleh tingginya tingkat suara tidak sah (*invalid vote*) selama perhelatan Pilkada Serentak 2024. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif-analitis serta pemanfaatan kerangka teoretis *Service Quality* (SERVQUAL) dan *New Public Service* (NPS), penelitian ini bertujuan membedah determinan penghambat kualitas layanan tersebut. Data dihimpun menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta analisis dokumentasi yang melibatkan pemangku kepentingan internal KPU dan kelompok pengguna layanan, termasuk pemilih pemula dan penyandang disabilitas. Temuan mengindikasikan bahwa orientasi kelembagaan KPU masih terjebak pada paradigma *New Public Management* yang mengejar target prosedural semata, alih-alih berpusat pada pemenuhan hak-hak substantif warga negara. Kesenjangan teridentifikasi pada seluruh dimensi layanan: ketiadaan fitur aksesibilitas pada fasilitas fisik dan digital (Tangibles), malapraktik pendataan disabilitas yang menghilangkan ketersediaan *template braille* (Reliability), gaya komunikasi asimetris dan reaktif dari petugas lapangan (Responsiveness), kurikulum bimbingan teknis yang abai terhadap edukasi pencoblosan sehingga memicu suara tidak sah (Assurance), serta minimnya pemahaman inklusivitas yang berujung pada pengabaian otonomi pemilih rentan (Empathy). Penelitian ini merekomendasikan rekayasa ulang infrastruktur digital berbasis rancangan *Human-Centric*, penyisipan modul *service excellence* dalam pelatihan badan *adhoc*, serta pelembagaan indikator inklusivitas ke dalam Rencana Strategis (Renstra) KPU Wonogiri.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, SERVQUAL, Indeks Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pemilu, *New Public Service*.

## PENDAHULUAN

Dinamika keilmuan administrasi publik kontemporer terus mengalami pergeseran paradigma yang substansial, bergerak dari model *Old Public Administration* (OPA) yang berpusat pada hierarki birokrasi, menuju *New Public Management* (NPM) yang mengadopsi prinsip efisiensi sektor privat, hingga akhirnya bermuara pada gagasan *New Public Service* (NPS). Menurut pandangan Denhardt dan Denhardt (2015), kerangka NPS memosisikan aparatur negara sebagai pelayan warga negara (*citizens*), bukan sekadar direktur yang mengarahkan pelanggan (*customers*). Fokus utamanya bertumpu pada penguatan nilai-nilai demokrasi dan pemenuhan esensi kebutuhan publik.

Dalam spektrum tata kelola kepemiluan (*electoral governance*), transformasi paradigma ini menuntut lembaga seperti Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk melebarkan kapasitas peranannya. Penyelenggara pemilu tidak lagi dapat dinilai keberhasilannya hanya dari kemampuannya merampungkan prosedur tahapan teknis, melainkan dari sejauh mana lembaga tersebut mampu menghadirkan layanan publik yang prima, inklusif, dan responsif terhadap hak-hak konstitusional masyarakat. Mandat normatif mengenai hal ini telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian dioperasionalkan melalui evaluasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023. Evaluasi PEKPPP menghasilkan Indeks Pelayanan Publik (IPP), sebuah matriks resmi yang merefleksikan kualitas layanan riil yang dikecap oleh masyarakat.

Namun, implementasi regulasi dan kerangka teoretis tersebut memunculkan suatu realitas paradoksal di lingkungan KPU Kabupaten Wonogiri. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2024, KPU Wonogiri menorehkan pencapaian paripurna (100%) dengan predikat “Sangat Baik” pada berbagai indikator operasional, termasuk penyerapan anggaran dan pelaksanaan sosialisasi. Jika ditilik menggunakan kacamata NPM, raihan ini mendemonstrasikan efisiensi dan efektivitas kelembagaan yang optimal. Kontras dengan hal tersebut, Keputusan Sekretaris Jenderal KPU Nomor 2510 Tahun 2025 menunjukkan bahwa KPU Kabupaten Wonogiri hanya mampu meraih nilai IPP dengan predikat C- atau "Cukup dengan Catatan". Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan menuntaskan aktivitas administratif tidak linier dengan kualitas layanan yang bermakna di mata publik.

Dampak dari gap kinerja ini termanifestasi secara nyata pada tingginya angka suara tidak sah

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

(*invalid vote*) dalam perhelatan Pilkada Serentak 2024 di wilayah Kabupaten Wonogiri. Fenomena ini mengisyaratkan adanya disfungsi pada aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) serta kegagalan dimensi edukasi elektoral yang difasilitasi oleh penyelenggara. Tingkat suara tidak sah yang tinggi menunjukkan bahwa pemilih tidak menerima panduan yang memadai, sehingga mereka gagal mengonversi hak pilihnya secara sah.

Oleh karena itu, penelitian ini urgen untuk dilaksanakan, terutama karena periode 2026 merupakan fase non-tahapan yang ideal bagi KPU Kabupaten Wonogiri untuk melakukan reformasi kelembagaan komprehensif. Kajian ini bertujuan untuk membongkar akar permasalahan di balik rendahnya nilai IPP dan memformulasikan strategi pembenahan layanan yang berfokus pada perspektif masyarakat dan penyelenggara, khususnya terkait manajemen infrastruktur digital dan profesionalisme petugas layanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

**Paradigma *New Public Service* dalam Penyelenggaraan Pemilu** Paradigma NPS yang dirumuskan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) menegaskan bahwa prioritas birokrasi adalah melayani warga negara dengan menjunjung tinggi prinsip demokrasi, partisipasi, dan keadilan. Dalam ekosistem pemilu, NPS menuntut KPU untuk bertindak melampaui formalitas hukum acara; lembaga ini dituntut untuk menjamin kesetaraan akses informasi, meruntuhkan hambatan partisipasi bagi kelompok marginal, serta memfasilitasi pendidikan pemilih secara holistik. Kesuksesan KPU menurut NPS tidak diukur dari ketepatan waktu distribusi logistik semata, tetapi dari kualitas pengalaman berdemokrasi yang dirasakan oleh setiap individu.

**Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dan Teori Kontemporer** Kerangka analitis utama yang diaplikasikan dalam kajian ini adalah model SERVQUAL cetusan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang membedah mutu layanan melalui lima pilar: *Tangibles* (bukti fisik/fasilitas), *Reliability* (keandalan sistem), *Responsiveness* (kesigapan aparatur), *Assurance* (jaminan kompetensi), dan *Empathy* (kepedulian inklusif).

Guna memperkaya kedalaman analisis, pendekatan SERVQUAL disinergikan dengan berbagai kerangka teoretis kontemporer. Konsep *Public Service Logic* dari Osborne (2018) memandang layanan publik sebagai arena *value co-creation* yang membutuhkan komunikasi dua arah antara negara dan rakyat. Sementara itu, model *E-GovQual* (Twizeyimana & Andersson, 2019) dan *Human-Centric Public Service Design* (Bason, 2017) digunakan untuk menakar utilitas Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) KPU Wonogiri, menekankan pentingnya desain platform digital yang bertolak

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

dari peta perjalanan pengguna (*citizen journey*).

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan corak deskriptif-analitis. Lokus penelitian difokuskan pada KPU Kabupaten Wonogiri, dengan unit analisis menitikberatkan pada tata kelola pelayanan publik secara makro, bukan pada dinamika politik praktis maupun perselisihan hasil pemilu. Penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan kunci terdiri dari Komisioner KPU dan unsur Kesekretariatan; informan utama mencakup penanggung jawab teknis (Kasubag) dan pengelola *helpdesk*; sedangkan informan pendukung melibatkan jajaran *adhoc* (PPK, PPS, KPPS) serta elemen pemilih, khususnya generasi muda dan penyandang disabilitas.

Proses pengumpulan data bertumpu pada wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipan atas operasional layanan KPU (termasuk Rumah Pintar Pemilu dan fasilitas digital), dan studi dokumentasi arsip lembaga seperti laporan IPP, LKjIP, dan data perolehan suara. Validitas data dijaga menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Selanjutnya, data dikonstruksi menggunakan model analisis interaktif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014) yang meliputi tahapan kondensasi data, penyajian data (pemetaan berbasis dimensi SERVQUAL), dan penarikan kesimpulan sirkuler.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fenomena ketidakselarasan antara capaian manajerial KPU Kabupaten Wonogiri (LKjIP 100%) dan rendahnya Indeks Pelayanan Publik (C-) mengindikasikan dominasi paradigma *New Public Management* (NPM) yang mereduksi kesuksesan lembaga sekadar pada pemenuhan target administratif. Temuan empiris yang dibedah melalui lima dimensi SERVQUAL mengungkap ragam defisit pelayanan riil sebagai berikut:

**1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik dan Aksesibilitas)** Secara kelembagaan, KPU Wonogiri telah menyiapkan infrastruktur esensial seperti Ruang Layanan Terpadu, Rumah Pintar Pemilu (RPP), laman web resmi, dan portal media sosial. Namun, utilitas fasilitas tersebut belum membumi. Berdasarkan persepsi pemilih pemula, RPP dirasa membosankan, kehilangan aspek interaktivitas, dan fungsinya tak ubahnya ruang pamer yang kaku. Di ranah digital, unggahan KPU di media sosial kerap didominasi oleh publikasi dokumen formal yang sulit dikonsumsi secara kognitif oleh demografi pemilih muda. Kelemahan paling fundamental pada dimensi *Tangibles* tampak pada minimnya fitur aksesibilitas. TPS dan gedung operasional seringkali luput memfasilitasi kebutuhan tunanetra akibat ketiadaan jalur pemandu

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

(*guiding block*). Bahkan, SIPP dan infografis digital yang didistribusikan KPU Wonogiri tidak menyertakan fitur teks alternatif (*alt-text*), sehingga pengguna aplikasi pembaca layar (*screen reader*) terisolasi dari arus informasi. Temuan ini membuktikan bahwa transformasi digital KPU belum menyentuh esensi *Human-Centric Design* (Bason, 2017) yang mensyaratkan perancangan berbasis pemahaman mendalam atas kendala nyata yang dialami pengguna.

**2. Dimensi *Reliability* (Keandalan Sistem dan Data)** Indikator serapan anggaran yang optimal (100%) ternyata tidak berbanding lurus dengan keandalan operasional penyelenggaraan di lapangan. Cacat prosedural yang parah ditemukan pada proses pencocokan dan penelitian (Coklit) oleh Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (Pantarlih). Mereka sering kali keliru atau abai mengidentifikasi ragam disabilitas pemilih. Dampak berantainya berujung pada ketidaksediaan *template* alat bantu coblos huruf *braille* di lokasi pemungutan suara. Selain itu, penelitian mengungkap terjadinya distorsi informasi. Petunjuk yang didiseminasikan melalui kanal digital KPU acapkali tidak sinkron dengan penjelasan lisan yang diberikan oleh petugas KPPS atau perangkat RT kepada pemilih. Inkonsistensi ini tidak hanya memicu miskonsepsi publik, tetapi juga menggerus legitimasi dan kepercayaan (*trust*) warga terhadap otoritas penyelenggara.

**3. Dimensi *Responsiveness* (Kesigapan dan Daya Tanggap)** Dokumen organisasi menunjukkan bahwa KPU Wonogiri telah membangun fondasi normatif berupa *Service Level Agreement* (SLA) untuk meja layanan PPID, sistem pengaduan SP4N-LAPOR!, hingga operasionalisasi *Command Center* pada masa tahapan krusial. Meskipun KPU juga mengklaim telah menginisiasi program jemput bola, perilaku proaktif ini jarang termanifestasi dalam interaksi spontan di tingkat akar rumput. Keluhan utama berasal dari kelompok disabilitas netra yang mendapati petugas KPPS merespons kebutuhan orientasi arah mereka hanya menggunakan gestur visual (misalnya, menunjuk dengan tangan sambil berkata "di sebelah sana"). Respons semacam ini merepresentasikan disorientasi aparatur dalam memahami metode komunikasi dasar bagi kelompok difabel. Di sisi lain, pemilih pemula menuntut hadirnya unit layanan terpusat (hotline) yang dikelola oleh manusia secara komunikatif, guna memutus rantai birokrasi komunikasi yang berbelit dan reaktif.

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan Kompetensi dan Edukasi)** Dimensi *Assurance* menyoroti korelasi langsung antara kompetensi aparatur *adhoc* dengan ledakan jumlah suara tidak sah (*invalid vote*) di Kabupaten Wonogiri pada Pilkada 2024. Pihak penyelenggara mengakui bahwa agenda Bimbingan Teknis (Bimtek) terlalu tersentralisasi pada

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

penguasaan administrasi logistik, tata cara pengisian formulir C, serta pengoperasian aplikasi Sirekap. Akibatnya, penguatan *soft-skill* terkait komunikasi publik, pendampingan warga, dan teknik edukasi pencoblosan terpinggirkan. Surat suara yang lebar dan memiliki desain yang kompleks menimbulkan kebingungan hebat bagi pemilih pemula. Sementara itu, ketiadaan simulasi presisi menggunakan spesimen *braille* memaksa pemilih tunanetra meraba-raba tata letak kolom kandidat secara spekulatif. Hal ini menyumbang secara signifikan pada insiden melesetnya posisi coblosan yang membatalkan suara. Ditinjau dari lensa *Public Value Governance* (Bryson et al., 2017), defisit edukasi teknis ini menggagalkan penciptaan nilai publik, karena keberhasilan pemilu tereduksi semata pada tersedianya TPS, tanpa menjamin bahwa masyarakat dapat mempraktikkan kedaulatannya dengan presisi.

**5. Dimensi *Empathy* (Inklusivitas dan Perhatian Individual)** Di atas kertas, KPU Wonogiri berkomitmen menghapus disparitas layanan dengan menembus rintangan geografis yang ekstrem untuk meratakan distribusi logistik, serta membakukan slogan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan jalur antrean prioritas. Akan tetapi, praktik berempati di lapangan terbukti masih bersifat dangkal. Fakta di TPS menunjukkan petugas kerap menegasikan martabat penyandang disabilitas dengan lebih memilih berinteraksi langsung kepada pihak pendamping ketimbang kepada si pemilih penyandang disabilitas itu sendiri. Perilaku ini secara implisit merampas otonomi dan melukai harga diri kelompok rentan sebagai warga negara yang setara. Realitas ini berbenturan keras dengan nilai dasar *New Public Service* yang mewajibkan aparatur melayani masyarakat atas dasar penghormatan pada hak asasi dan kesetaraan demokrasi, bukan berlandaskan belas kasihan atau kepatuhan administratif semata.

## KESIMPULAN DAN SARAN

**Kesimpulan** Manajemen pelayanan publik pada KPU Kabupaten Wonogiri menunjukkan anomali yang tajam antara kesuksesan manajerial-administratif dengan realitas pemenuhan hak-hak pemilih di lapangan. Keberhasilan institusi merealisasikan serapan anggaran secara absolut (100%) gagal dikonversi menjadi layanan prima yang tecermin pada rapor Indeks Pelayanan Publik (IPP) berstatus C-. Hambatan krusial terpetakan melalui pendekatan SERVQUAL: (1) Aspek fasilitas fisik dan digital (SIPP) tidak mengusung desain yang memihak pemilih pemula dan disabilitas; (2) Akurasi data tunanetra yang rendah menghilangkan hak akses mereka terhadap *template braille*; (3) Gaya komunikasi petugas lapangan cenderung pasif dan tidak sensitif terhadap kebutuhan spesifik; (4) Fokus Bimtek yang bias pada urusan logistik dan Sirekap menyebabkan masifnya surat suara tidak sah

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

(*invalid vote*); serta (5) Budaya empati yang belum melembaga menyebabkan kelompok rentan kerap kehilangan otonominya saat berada di bilik suara.

**Saran** Menyikapi temuan tersebut, KPU Kabupaten Wonogiri disarankan untuk mengimplementasikan tiga strategi perbaikan makro:

1. **Reformasi Kurikulum Pengembangan SDM:** Institusi harus merombak struktur silabus Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi seluruh elemen *adhoc* dengan menambahkan muatan *service excellence*, teknik *public speaking*, panduan berinteraksi dengan kelompok disabilitas, serta simulasi pencoblosan yang membumi, guna meredam laju angka suara tidak sah.
2. **Rekayasa Ulang Ekosistem SIPP:** Diperlukan revitalisasi infrastruktur digital menggunakan pendekatan *Human-Centric Design*. Seluruh produk informasi visual harus mengakomodasi fitur teks alternatif (*alt-text*), diperkaya konten multimedia yang relevan dengan pemilih generasi Z, serta disokong oleh layanan pengaduan terpusat (*hotline*) yang responsif.
3. **Pelembagaan Standar Inklusivitas:** Memanfaatkan jeda periode non-tahapan pada tahun 2026, KPU diwajibkan untuk melebur parameter inklusivitas PEKPPP ke dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) dan prosedur operasional standar (SOP) secara definitif. Penyelenggaraan demokrasi harus bergeser dari sekadar realisasi target anggaran menuju penciptaan pelayanan yang egaliter dan bermartabat.

## DAFTAR PUSTAKA

Bason, C. (2017). *Leading public design: How managers engage with citizens to co-create public service*. Policy Press.

Bryson, J. M., Sancino, A., Benington, J., & Sørensen, E. (2017). Towards a multi-actor theory of public value co-creation. *Public Management Review*, 19(5), 640-654.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.

Febriadi, H. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemilu langsung di Indonesia. *Aliidarabalad: Jurnal Ilmiah*, 4(2).

Husen, T., & Sosilowati, T. (2023). Strategi Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. *Perkara:*

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

*Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 1(4), 104-114.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023. Jakarta.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Wonogiri. (2025). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) KPU Kabupaten Wonogiri Tahun 2024. Wonogiri.

Mergel, I. (2016). Agile innovation management in government: A research agenda. *Government Information Quarterly*, 33(3), 516-523.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic. *Public Management Review*, 20(2), 225-231.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.