



Efektivitas PPID Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Rekrutmen Badan Adhoc Pemilu 2024

Resty Aprilia¹⁾, Hertanto²⁾

Universitas Lampung, Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia

restyaprilial1717@gmail.com¹⁾
hertanto.jpg@gmail.com²⁾

Abstrak

Menjelang pelaksanaan pemilu tahun 2024, KPU telah melaksanakan rekrutmen badan adhoc untuk membantu penyelenggaraan pemilu di tingkat Kecamatan, Desa dan TPS. Proses rekrutmen badan adhoc tersebut diwarnai dengan fenomena pencatutan nama tanpa izin sebagai anggota partai politik yang terdaftar di Sipol, sehingga menghambat proses rekrutmen badan adhoc. Namun demikian, KPU telah membentuk helpdesk yang merupakan bagian dari pelayanan publik PPID sebagai sarana bagi masyarakat yang namanya terdaftar dalam Sipol sebagai anggota partai politik untuk mengajukan tanggapan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti proses penghapusan namanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah PPID efektif dalam memenuhi kepuasan pelayanan publik dalam rekrutmen badan adhoc pemilu 2024. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh menggunakan teknik pengumpulan data melalui telaah dokumen, observasi dan wawancara dengan Ketua, Plt.Sekretaris dan Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa PPID telah memenuhi indikator kepuasan pelayanan publik yang meliputi aksesibilitas, kejelasan informasi, kualitas pelayanan, kemanan dan kerahasiaan, penanganan keluhan serta transparansi dalam rekrutmen badan adhoc pada pemilu tahun 2024.

Kata Kunci : Badan Adhoc, Pelayanan Publik, Pemilu.

PENDAHULUAN

Pemilihan umum (selanjutnya disebut Pemilu) merupakan wujudnya nyatapenerapan demokrasi di Indonesia yang memberikan ruang bagi warga negara untuk dapat ikut serta secara langsung untuk memilih pejabat publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu komisi pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap dan mandiri. Keberadaan KPU yang terbentuk berdasarkan UUD Tahun 1945 tentu yang tidak kalah penting adalah terkait pendistribusian tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab, mengingat KPU tidak akan mampu menyelenggarakan pemilu di seluruh wilayah Indonesia yang luas dan terdiri dari pulau-pulau, tanpa dibantu oleh KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.

KPU Kabupaten/Kota selaku penyelenggara Pemilu/Pemilihan di tingkat Kabupaten/Kota memiliki kewenangan untuk membentuk badan adhoc dalam rangka membantu kerja-kerja KPU dalam menyelenggarakan pemilu sesuai tingkatannya. Badan adhoc yang dibentuk adalah Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) untuk tingkat kecamatan, Panitia Pemungutan Suara (PPS) untuk tingkat desa/kelurahan dan Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) untuk di Tempat Pemungutan Suara (TPS). Badan Adhoc penyelenggara pemilu, seperti PPK, PPS dan KPPS memiliki tugas dan



peran yang sangat penting dalam pelaksanaan Pemilu. Untuk itu dibutuhkan anggota badan adhoc yang berintegritas dan mampu menjalankan tugas sebagai ujung tombak pelaksana tahapan pemilu secara profesional, jujur dan adil. Kinerja badan adhoc sangat penting sebagai garda terdepan dalam menunjang kesuksesan Pemilu.

Menjelang pelaksanaan pemilu tahun 2024, KPU telah melaksanakan rekrutmen badan adhoc yang terdiri dari PPK, PPS dan KPPS. Dalam pelaksanaannya, rekrutmen badan adhoc pemilu tahun 2024 diwarnai dengan fenomena di masyarakat yang namanya tercatat sebagai anggota partai politik tertentu dan terdaftar di aplikasi Sistem Informasi Partai Politik (Sipol). Seperti yang terjadi di Kabupaten Purworejo Jawa Tengah, dimana ratusan warganya dicatut oleh partai politik sebagai anggota. Warga yang dicatut sebagai anggota parpol dari berbagai profesi yakni mulai dari ASN hingga perangkat desa. Pencatutan ini juga terjadi di seluruh wilayah termasuk juga di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Pencatutan nama sebagai anggota partai politik ini bisa berakibat fatal. Pasalnya hal tersebut bisa menghambat masyarakat yang ingin mendaftar sebagai badan adhoc di KPU, karena salah satu persyaratan untuk menjadi badan adhoc adalah bukan sebagai anggota partai politik.

KPU Republik Indonesia sampai KPU Kabupaten/Kota telah mendorong masyarakat untuk proaktif melakukan pengecekan di aplikasi Info Pemilu untuk mengetahui apakah namanya terdaftar dalam Sipol atau tidak melalui sosialisasi, baik sosialisasi yang dilakukan pada kegiatan tatap muka maupun sosialisasi melalui media sosial. Hal ini penting agar masyarakat mengetahui status kepemiluannya serta menghindari adanya pencatutan nama oleh partai politik.

Masyarakat yang merasa tidak menjadi anggota partai politik manapun dapat mengajukan tanggapan kepada KPU dengan datang langsung ke Sekretariat KPU Kabupaten/Kota setempat atau melalui helpdesk KPU di alamat <https://infopemilu.kpu.go.id/>. Helpdesk tersebut dibentuk oleh KPU sebagai wadah bagi masyarakat yang namanya tercatat dalam Sipol untuk mengajukan tanggapan, untuk selanjutnya KPU kabupaten/Kota masing-masing akan menindaklanjuti tanggapan tersebut dengan melakukan klarifikasi agar dapat diproses penghapusan nama oleh partai politik yang bersangkutan. Helpdesk yang dibentuk merupakan bagian dari tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Dengan keberadaan PPID maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu. Indikator kepuasan pelayanan publik terkait dengan PPID sebagai media pelayanan dan penanganan keluhan dapat mencakup beberapa hal berikut: 1). Aksesibilitas yang menyoroti ketersediaan dan kemudahan akses terhadap PPID sebagai media pelayanan, termasuk ketersediaan saluran komunikasi yang mudah diakses seperti telepon, email, situs web atau langsung datang ke kantor PPID. Tingkat kecepatan dalam merespons permintaan informasi atau keluhan juga merupakan faktor penting. 2). Kejelasan Informasi yang berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh PPID. Hal ini meliputi kemampuan PPID dalam memberikan penjelasan yang komprehensif, akurat dan mudah dipahami terkait prosedur permintaan informasi, waktu yang diperlukan untuk merespon permintaan dan prosedur yang harus dilalui. 3). Kualitas Pelayanan yang melibatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID. Aspek yang diperhatikan antara lain sikap, profesionalitas dan keramahan petugas PPID dalam memberikan layanan. Ketersediaan petugas yang terlatih dan memiliki pengetahuan tentang aturan dan prosedur terkait kebebasan informasi juga menjadi pertimbangan penting. 4). Keamanan dan kerahasiaan yang berkaitan dengan data yang disampaikan oleh masyarakat melalui PPID. PPID wajib menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh masyarakat, serta melindungi data pribadi yang sensitif. 5). Penanganan keluhan yang mengacu pada kemampuan PPID dalam menangani keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan atau proses permintaan informasi. Hal ini mencakup kecepatan dalam merespons keluhan, keterbukaan untuk menerima masukan atau kritik serta kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat dan efektif. 6). Transparansi yang ditunjukkan oleh PPID dalam memberikan informasi terkait kegiatan atau kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi kemampuan PPID untuk menyediakan informasi secara proaktif, menjelaskan proses pengambilan keputusan dan memastikan keterbukaan dan akuntabilitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

PPID termasuk ke dalam dimensi kualitas pelayanan yang mencakup berbagai aspek yang berkontribusi terhadap pengalaman positif dan memuaskan bagi pengguna layanan. Menurut Fandy



Tjiptono (2005), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan bergerak maju yg berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah bisa melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan. Sedangkan menurut Parasuraman (1988:23), kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan menurut Schiffman dan Kanuk (1987: 670), yaitu: 1). Keandalan yang merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi komitmennya. 2). Responsif yang merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. 3). Kompetensi yang berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani. 4). Aksesibilitas yang meliputi kemudahan untuk dihubungi. 5). Kesopanan yang meliputi rasa hormat, sopan dan keramahan karyawan. 6). Komunikasi yang berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen. 7). Kredibilitas yang meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran. 8). Keamanan yaitu aman dari bahaya, risiko atau kerugian. 9). Empati yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen. 10). Fisik yang meliputi fasilitas, penampilan karyawan dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen. Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan akan membentuk minat membeli atau menggunakan kembali suatu produk. Desrika (2013) menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas dengan yang diterima.

Indrasari (2019:87-88) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas produk berarti pelanggan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas. Kualitas pelayanan berarti pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Emosional artinya pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Harga berarti produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan. Biaya artinya pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan PPID efektif terhadap kepuasan pelayanan publik dalam tahapan rekrutmen badan adhoc pemilu tahun 2024 dilihat dari indikator kepuasan pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diproses peneliti dari subjek berupa individu, organisasi atau perspektif yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik masalah yang ada.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui telaah dokumen, observasi dan wawancara. Lokasi penelitian di KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari informan yang dipilih secara *purposive* pada subjek peneliti yang dianggap menguasai permasalahan yang diteliti, yaitu Ketua KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir, Plt. Sekretaris dan Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat. Selain data berupa hasil wawancara yang diperoleh dari para informan, sumber data yang digunakan juga berasal dari dokumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengarah pada teori indikator kepuasan pelayanan publik dengan model interaktif melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekrutmen badan adhoc merupakan salah satu tahapan yang sangat penting dalam

penyelenggaraan pemilu. Melalui rekrutmen badan adhoc KPU akan memilih tenaga-tenaga yang kompeten dan memenuhi persyaratan yang bertugas untuk membantu kerja-kerja KPU dalam penyelenggaraan pemilu di tingkat kecamatan, desa dan TPS. Badan adhoc ini dibentuk guna memastikan pelaksanaan pemilu berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Tahapan pelaksanaan rekrutmen badan adhoc mulai dari PPK, PPS dan KPPS diatur dalam Keputusan KPU Nomor 534 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan KPU Nomor 476 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pembentukan Badan Adhoc Penyelenggara Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota. Tahapan ini berlangsung sejak 20 November 2022 sampai dengan 24 Januari 2023, serta telah berjalan dengan lancar. Namun demikian, dalam proses rekrutmen badan adhoc turut diwarnai dengan fenomena di masyarakat terkait pencatutan nama di Sipol sebagai anggota partai politik.

Maraknya pencatutan nama sebagai anggota partai politik sebenarnya telah terjadi sejak tahapan pendaftaran dan verifikasi peserta pemilu, dimana banyak laporan dari masyarakat terkait pencatutan nama sebagai pengurus dan anggota partai politik. Tidak jarang pencatutan nama juga terjadi pada ASN dan perangkat desa. Ditemukannya nama ASN dan masyarakat yang bukan anggota partai politik dalam Sipol, ditenggarai merupakan praktik pencatutan nomor induk kependudukan (NIK) masyarakat lewat aplikasi tersebut. Sebagaimana diketahui, partai politik diharuskan mengupdate data anggota dalam aplikasi Sipol. Selain mengunggah nama-nama yang tercantum dalam kepengurusan, partai politik juga harus mengunggah data anggota di dalam aplikasi tersebut.

Mekanisme Pelayanan PPID Dalam Rekrutmen Badan Adhoc Pemilu 2024

Tidak dapat dipungkiri, pencatutan nama sebagai anggota partai politik mempengaruhi proses rekrutmen badan adhoc, terutama jika yang bersangkutan tidak sadar namanya dicatut sebagai anggota partai politik tertentu. Sementara, jelas dalam aturannya bahwa penyelenggara pemilu bukan pengurus atau anggota partai politik. Menindaklanjuti hal tersebut, jika ditemukan pelamar yang mengikuti proses rekrutmen badan adhoc terdaftar di Sipol, KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir menginformasikan kepada para pendaftar yang namanya terdaftar sebagai pengurus atau anggota partai politik di Sipol. Jika yang bersangkutan tidak mengakui sebagai anggota partai politik, maka akan diarahkan ke PPID untuk mengajukan tanggapan untuk selanjutnya ditindaklanjuti proses penghapusan namanya oleh partai politik.

KPU telah membentuk website helpdesk yang bertujuan sebagai sarana yang menampung tanggapan masyarakat yang namanya terdaftar di Sipol sebagai anggota partai politik. Helpdesk tersebut dapat diakses melalui <https://infopemilu.kpu.go.id/>. Ketua KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir menyatakan bahwa, melalui helpdesk ini masyarakat yang tidak mengakui sebagai anggota partai politik manapun tetapi namanya terdaftar di Sipol dapat mengajukan tanggapan dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan berupa formulir tanggapan/masukan masyarakat terhadap keabsahan dokumen persyaratan partai politik yang telah diisi, KTP dan surat pernyataan atau surat keterangan dari partai politik.

Selain mengajukan tanggapan melalui website, jika mengalami kesulitan, masyarakat yang namanya tercatat sebagai anggota partai politik juga dapat mendatangi langsung PPID KPU Kabupaten/Kota setempat. Setelah melakukan registrasi dan mengisi form yang telah disediakan, masyarakat akan diarahkan ke bagian yang membidangi untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya yang bersangkutan akan dipandu untuk mengisi tanggapan melalui <https://helpdesk.kpu.go.id/tanggapan> dan mengunggah dokumen yang diperlukan.

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir menyatakan setelah yang bersangkutan mengajukan tanggapan, selanjutnya KPU kabupaten/Kota akan menindaklanjuti tanggapan yang masuk dengan melakukan klarifikasi terhadap yang bersangkutan dan partai politik terkait. Kemudian hasil klarifikasi ini akan diunggah kembali ke website helpdesk sehingga dapat dilakukan rekapitulasi oleh KPU Republik Indonesia. Selanjutnya KPU Republik Indonesia akan berkomunikasi dengan DPP partai politik yang bersangkutan terkait pengubahan status atau penghapusan nama dari Sipol, karena yang dapat melakukannya adalah DPP partai politik yang bersangkutan.

Efektifitas PPID Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Dalam Rekrutmen Badan Adhoc Pemilu



2024

Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir menyebutkan bahwa berdasarkan website <https://helpdesk.kpu.go.id/>, hingga 16 Mei 2023 terdapat

235 tanggapan dari masyarakat yang namanya tercatat dalam partai politik. Tanggapan tersebut diajukan melalui <https://infopemilu.kpu.go.id/> maupun datang langsung melalui PPID. Dari 235 tanggapan tersebut, terdapat 187 tanggapan yang sudah diklarifikasi dan 48 tanggapan belum di klarifikasi. Tanggapan yang belum diklarifikasi tersebut, menurut Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, karena ada yang mengajukan tanggapan lebih dari satu kali (ganda). Selain itu karena kesalahan menginput nomor ponsel sehingga yang bersangkutan tidak dapat dihubungi, serta tidak merespon email yang dikirimkan oleh KPU.

Rekrutmen badan adhoc yaitu PPK, PPS dan KPPS yang telah dilaksanakan KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir sebagaimana diatur dalam Keputusan KPU Nomor 534 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Keputusan KPU Nomor 476 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pembentukan Badan Adhoc Penyelenggara Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota adalah sejak 20 November 2022 sampai dengan 24 Januari 2023. Dalam rentang waktu tersebut tanggapan yang masuk ke helpdesk terkait pencatutan nama di Sipol, berdasarkan website <https://helpdesk.kpu.go.id/> adalah sebanyak 190 tanggapan masyarakat. Tanggapan yang telah diklarifikasi sebanyak 148 tanggapan atau 77 % dari seluruh tanggapan. Sisanya yakni tanggapan yang tidak diklarifikasi adalah tanggapan lebih dari satu kali (ganda) dan kesalahan menginput nomor ponsel sehingga yang bersangkutan tidak dapat dihubungi, serta tidak merespon email yang dikirimkan oleh KPU.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa PPID KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir telah melaksanakan prosedur layanan sesuai aturan yang berlaku. Ketua KPU Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir menyatakan bahwa pelayanan PPID dalam rekrutmen badan adhoc pemilu tahun 2024 memenuhi indikator kepuasan pelayanan publik sebagai media pelayanan dan penanganan keluhan, yang meliputi: 1). aksesibilitas yakni KPU melalui PPID memberikan kemudahan akses sebagai media pelayanan termasuk ketersediaan saluran komunikasi baik melalui website helpdesk <https://infopemilu.kpu.go.id/> maupun langsung datang ke kantor PPID. 2). kejelasan informasi yakni PPID memberikan informasi yang jelas kepada setiap masyarakat yang mengajukan tanggapan baik datang langsung atau melalui website terkait pencatutan nama oleh partai politik, terutama yang sedang mengikuti rekrutmen badan adhoc untuk ditindaklanjuti secara komprehensif, sehingga yang bersangkutan tidak terhambat dalam mengikuti proses rekrutmen badan adhoc. 3). kualitas pelayanan yakni KPU melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID. Aspek-aspek yang diperhatikan meliputi sikap, keprofesionalan dan keramahan petugas PPID dalam memberikan layanan. Ketersediaan petugas yang terlatih dan berpengetahuan luas tentang aturan dan prosedur terkait kebebasan informasi juga menjadi pertimbangan penting. 4). keamanan dan kerahasiaan yang berkaitan dengan keamanan dan kerahasiaan data yang disampaikan oleh masyarakat melalui PPID. PPID wajib menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh masyarakat, serta melindungi data pribadi yang bersifat sensitif. 5). Penanganan keluhan yang mengacu pada kemampuan PPID dalam menindaklanjuti tanggapan masyarakat terkait pencatutan nama oleh partai politik. PPID melalui helpdesk yang dibentuk memproses tanggapan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku sehingga masyarakat yang tercatat namanya dapat ditindaklanjuti dengan penghapusan nama di Sipol. 6). transparansi yang ditunjukkan oleh PPID dalam memberikan informasi terkait prosedur penghapusan nama di Sipol bagi masyarakat yang namanya tercatat sebagai anggota partai politik. Hal ini meliputi kemampuan PPID untuk menyediakan informasi secara proaktif, menjelaskan prosedur penghapusan nama di Sipol dalam rangka memastikan keterbukaan dan akuntabilitas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Selain itu, PPID juga telah melaksanakan prosedur yang merupakan faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dalam hal kualitas produk, KPU memiliki sistem helpdesk yang dapat menampung tanggapan masyarakat yang namanya tercatat sebagai anggota partai politik. Sistem ini memungkinkan tanggapan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan terpantau. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong baik dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat yang terhambat dalam pendaftaran sebagai badan adhoc karena masalah pencatutan nama. Dari 190 tanggapan yang masuk, sebanyak 148 telah diklarifikasi, dan sisanya tidak dapat diklarifikasi bukan kesalahan dari KPU.



Staf yang menerima tanggapan secara langsung juga responsif dan dapat memandu masyarakat dalam mengajukan tanggapan. Faktor emosional terpenuhi dengan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PPID yang dapat membantu dalam pengajuan tanggapan terhadap pencatutan nama sebagai anggota partai politik, terbukti dengan cukup banyak tanggapan yang masuk selama masa rekrutmen badan adhoc. Dalam hal harga, jika masyarakat tidak dapat menjangkau kantor KPU karena terlalu jauh maka KPU telah menyediakan website helpdesk yang dapat diakses sebagai sarana pengajuan tanggapan. Terakhir faktor biaya, dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun dalam pengajuan tanggapan, selain biaya materai 10.000 yang digunakan dalam surat pernyataan bukan anggota partai politik yang harus diunggah.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PPID efektif terhadap kepuasan pelayanan publik dalam tahapan rekrutmen badan adhoc pemilu tahun 2024 karena telah memenuhi indikator kepuasan pelayanan publik yang meliputi aksesibilitas, kejelasan informasi, kualitas pelayanan, kemanan dan kerahasiaan, penanganan keluhan dan transparansi. Setiap tanggapan masyarakat yang masuk terkait pencatutan nama dalam Sipol telah ditindaklanjuti oleh PPID baik melalui website <https://infopemilu.kpu.go.id/> maupun datang langsung ke kantor PPID. Meskipun ada beberapa tanggapan yang tidak dapat diklarifikasi karena diinput lebih dari satu kali dan adanya kesalahan menginput nomor ponsel sehingga tidak dapat dihubungi. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat yang gagal mengikuti rekrutmen badan adhoc karena terkendala namanya terdaftar di Sipol sebagai anggota partai politik.

Penulis menyarankan agar PPID memastikan masyarakat yang mengajukan tanggapan mengisi data dengan benar terutama nomor ponsel agar mudah dihubungi serta terus memantau proses tanggapannya. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat agar tidak mudah memberikan data berupa KTP kepada pihak lain karena rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Pemerintah juga perlu mewaspadaikan penyalahgunaan data masyarakat berupa KTP oleh oknum pegawai pemerintah. Pemerintah perlu menjamin kerahasiaan data warganya agar penyalahgunaan data tidak merajalela. Sosialisasi juga perlu dilakukan agar masyarakat turut aktif dalam melakukan pengecekan datanya secara berkala melalui fasilitas yang diberikan KPU untuk mengecek status keanggotaan partai politik.

DAFTAR RUJUKAN

- Adya Barata, Atep. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Apriliano, Bayu. (2022). Pencatutan-Nama-Warga-oleh-Parpol-Hambat-Rekrutmen-Panwascam-dan-PPK. <https://regional.kompas.com/read/2022/09/29/235257878/pencatutan-nama-warga-oleh-parpol-hambat-rekrutmen-panwascam-dan-ppk?page=all>. Di akses 16 Mei 2023.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan KPU Nomor 534 Tahun 2022
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Pengendalian* Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empa
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(1), Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset