

Pendampingan Penyusunan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Bawaslu

Afrimadona^{1*}, Fatkhuri², Shanti Darmastuti³

^{1,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Hubungan Internasional, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

Email: ^{1*}afrimadona@upnvj.ac.id, ²fatkhuri@upnvj.ac.id, ³shanti.darmastuti@upnvj.ac.id

(*: corresponding author)

Abstrak– Kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam upaya membantu Bawaslu RI menyusun Buku Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat bagi Bawaslu RI merupakan sebuah kebutuhan dalam upaya meningkatkan layanan yang diberikan. Penyusunan buku pedoman ini sangat mendesak sebab Bawaslu RI memiliki tanggungjawab untuk melakukan percepatan reformasi birokrasi sebagai amanat Peraturan Presiden Nomor 10 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Berdasarkan analisis terhadap masalah yang dihadapi Bawaslu RI selama ini, hasil penilaian reformasi birokrasi termasuk pelayanan publik di lingkungan Bawaslu RI belum memperoleh hasil maksimal meskipun ada *trend* kenaikan beberapa tahun terakhir. Di sisi lain, Bawaslu RI belum memiliki panduan teknis untuk mengukur kinerja pelayanan yang telah dijalankan. Hasil pengabdian masyarakat fokus pada penyusunan Buku Survei Kepuasan Masyarakat. Buku ini sangat membantu Bawaslu RI guna meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dilakukan di lingkungan Bawaslu pada seluruh tingkatan. Hasil dari kegiatan pengabdian ini tentu saja dapat menjadi acuan bagi seluruh penyelenggara pengawasan pemilu di seluruh Indonesia terutama dalam kaitannya bagaimana melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik bagi masyarakat secara terukur dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Buku Pedoman, Survei Kepuasan Masyarakat, Bawaslu, Pelayanan Publik

Abstract- This service was done to help the Election Supervisory Agency of Indonesia (Bawaslu RI) in compiling the Manual Book of Community Satisfaction Survey. The Community Satisfaction Survey is necessary effort to improve the services provided. The preparation of this manual book is very urgent because the agency has the responsibility to accelerate bureaucratic reform as mandated by Presidential Regulation number 10 regarding of the Grand Design of Bureaucratic Reform 2010-2025. Based on an analysis, the results of the assessment of bureaucratic reform including public services within the agency have not obtained maximum results despite an increasing trend in recent years. On the other hand, the Election Supervisory Agency of Indonesia doesn't have a technical guide yet to measure the performance of services that have been carried out. The results of community service focus on the preparation of the Community Satisfaction Survey Book. This book is very helpful for the Election Supervisory Agency of Indonesia to improve the performance of public services through the implementation of the Community Satisfaction Survey which will be carried out within the agency's environment at all levels. The results of this service activity can of course be a reference for all election supervisory organizers throughout Indonesia, especially in relation to how to carry out the duties and functions of public services for the community in a measurable and sustainable manner.

Keywords: Manual Book, Community Satisfaction Survey, Election Advisory Agency of Indonesia (Bawaslu RI), Public Service

1. PENDAHULUAN

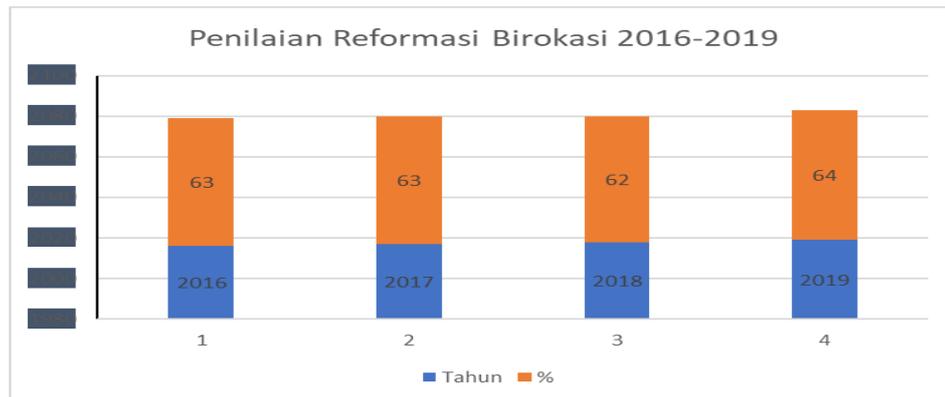
Pelayanan publik yang prima untuk seluruh lapisan masyarakat merupakan mandat konstitusi. Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh kebutuhan dasarnya melalui pelayanan publik yang wajib dipenuhi oleh negara. Negara dalam konteks ini memiliki kewajiban untuk memberikan penyediaan fasilitas pelayanan yang layak bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Dalam implementasinya, pemerintah kemudian menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang secara khusus mengatur tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, pelayanan publik dimaknai sebagai 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 (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1)).

Secara teoritis, upaya pemenuhan pelayanan publik bagi masyarakat harus memberikan ruang partisipasi bagi warga dalam rangka memastikan kualitas layanan yang semakin baik. Birokrasi yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat sebagai pengguna layanan dijadikan sebagai mitra. Dalam perspektif teori *New Public Service (NPS)*, upaya mendorong pelayanan publik yang efektif harus dibarengi dengan peran Pemerintah yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*)—bukan semata-mata sebagai pelanggan (*customers*)—yang harus didengar aspirasinya. Titik tekan paradigma NPS adalah hadirnya perubahan orientasi pelayanan publik di mana birokrasi (*administrator*) harus memiliki kesadaran untuk lebih banyak belajar dengan cara "mendengarkan" masyarakat daripada "menyuruh" (*listening rather than telling*), dan "melayani" daripada "mengarahkan" (*servicing rather than steering*) (Denhardt & Denhard, 2007).

Dalam konteks tersebut, birokrasi harus mengembangkan budaya inklusivitas pelayanan, yang artinya lembaga pemerintah harus berusaha untuk menawarkan layanan dengan kualitas setinggi mungkin melalui partisipasi publik yang dibuka untuk warga negara sebagai pemegang hak dan kewajiban (Denhardt & Denhard, 2007). Partisipasi menjadi perhatian penting sebab pelibatan publik dapat meningkatkan kualitas layanan karena apa yang dilakukan pemerintah sejatinya mencerminkan hasil dari sebuah penilaian luas masyarakat. Dalam tataran praktis, lembaga penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk merumuskan dan menerapkan standar pelayanan publik sebagai instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan di institusi masing-masing.

Sejalan dengan uraian di atas, sebagai institusi negara, Bawaslu wajib melakukan transformasi guna memberikan layanan publik secara efektif dan efisien. Penekanan terhadap peran ini merupakan bagian integral dari usaha untuk membangun budaya birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bebas korupsi, sebagaimana hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 25 tahun 2020 tentang *roadmap* reformasi birokrasi 2020-2024. Secara umum, reformasi birokrasi dapat dibangun di atas fondasi budaya organisasi yang adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta yang tidak kalah penting mampu melayani publik secara akuntabel dan transparan. Pada titik inilah Bawaslu sebagai organisasi publik dituntut untuk bekerja secara profesional guna memenuhi harapan publik melalui optimalisasi tugas dan fungsinya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Terkait implementasi tugas dan fungsinya, berdasarkan hasil diskusi dengan Bawaslu RI, selama ini mereka telah melakukan upaya peningkatan kualitas layanan sebagai komitmen menjalankan reformasi birokrasi. Adapun reformasi birokrasi sendiri merupakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang mewajibkan seluruh kementerian dan lembaga melakukan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil *assessment* Reformasi Birokrasi dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dari KemenPANRB, implementasi reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh Bawaslu sudah memperlihatkan hasil cukup baik, namun masih perlu ada peningkatan. Hal ini terlihat dari perolehan penilaian yang masih menunjukkan angka di bawah 70. Data menunjukkan bahwa dalam kurun waktu empat tahun terakhir (2016-2019), penilaian reformasi birokrasi Bawaslu menunjukkan kategori B (baik) dengan persentase rata-rata 63%.



Sumber: Diolah dari Laporan SAKIP Bawaslu RI, 2019

Sementara itu, hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan Informasi Publik Bawaslu RI pada tahun 2019 juga memperlihatkan skor yang sudah cukup baik, namun masih banyak pekerjaan rumah yang mesti dilakukan. Hal ini bisa dilihat dari perolehan skor pelayanan 78 (peringkat B/Baik) (Bawaslu RI, 2019b). Data ini menunjukkan bahwa Bawaslu RI masih membutuhkan usaha yang lebih serius dan terukur dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga ke depan, perolehan penilaian pelayanan bisa naik ke peringkat A.

Berdasarkan uraian dan data sebagaimana disebutkan di atas, Bawaslu RI saat ini sedang mendorong transformasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Transformasi tersebut dilakukan seiring dengan adanya kewajiban setiap lembaga negara untuk mempercepat reformasi birokrasi sebagai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Bawaslu RI berpandangan bahwa komitmen untuk terus memperbaiki pengelolaan dan pelayanan melalui masukan dari masyarakat sebagai salah satu pengguna layanan merupakan sebuah kewajiban bagi institusi negara (Bawaslu RI, 2019a). Secara lebih rinci, masalah yang dihadapi Bawaslu RI saat ini mencakup: kualitas pelayanan yang belum memuaskan berdasarkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan skor pelayanan masih dalam kategori Baik sehingga perlu ada peningkatan menuju peringkat A (sangat baik). Dari identifikasi masalah tersebut, Bawaslu merancang sebuah program penyusunan Buku Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Buku ini akan menjadi panduan dalam pelaksanaan dan penilaian pelayanan publik tidak terbatas di lingkungan Bawaslu RI tetapi juga untuk semua tingkatan Bawaslu baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Merujuk pada uraian di atas, pertanyaannya kemudian, bagaimana Bawaslu melakukan transformasi pelayanan publik guna meningkatkan kinerja pelayanan publik untuk masyarakat? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, sebagaimana dijelaskan di atas Bawaslu memiliki inisiatif untuk menyusun sebuah Buku yang mengupas mengenai Survei Kepuasan Masyarakat. Penyusunan Buku tersebut merupakan bentuk komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sehingga ada standarisasi pelayanan yang bisa diberikan di lingkungan Bawaslu, terutama di tingkat daerah. Buku Survei Kepuasan Masyarakat ini dihadirkan untuk memberikan gambaran kepada publik bagaimana menyelenggarakan fungsi pelayanan publik khususnya dalam bidang pengawasan pemilu sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Peran Bawaslu RI dalam penyelenggaraan organisasi secara efektif mutlak diperlukan, dan hal tersebut dapat dinilai melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka melakukan penilaian secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Pelayanan Publik sendiri merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sehubungan dengan penyusunan buku SKM ini, buku ini memuat konsep dan panduan pelaksanaan survei terkait pelaksanaan pelayanan publik. Adapun survei ini dilakukan untuk

mengetahui kinerja pelayanan publik yang dilakukan serta dijadikan sebagai rujukan untuk menentukan prioritas untuk perbaikan pelayanan publik kedepannya. Pengukuran SKM dapat dilihat dari beberapa indikator seperti sistem maupun mekanisme dan prosedur dalam pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana yang menjalankan tugas pelayanan publik, sarana prasarana sampai dengan tata cara penanganan pengaduan. Di samping indikator-indikator tersebut, persoalan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan juga menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan. Terkait dengan kompetensi pelaksana, kompetensi di sini lebih menekankan pada keahlian, keterampilan, pengetahuan serta pengalaman dari personil yang melaksanakan pelayanan publik. Selain dari keterampilan, tentu saja sikap dan perilaku dari pelaksana juga penting untuk dinilai. Keramahan serta sopan santun dalam memberikan pelayanan publik sikap yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik. Indikator-indikator ini menjadi penting untuk melihat bentuk pelayanan publik telah memberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat atau belum (Larono, 2020). Pelayanan publik juga dinilai berhasil apabila kebutuhan konsumen dapat diidentifikasi dengan baik oleh penyelenggara layanan. Salah satu bentuk ketidakpuasan pelayanan yang diberikan dapat berupa banyaknya pengaduan maupun protes-protes terkait pelayanan publik yang diberikan. Salah satu kelemahan yang sering muncul akibat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan adalah standar pelayanan yang tidak dilaksanakan secara baik. Oleh karena itu perbaikan pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan dengan berdasarkan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. SKM menjadi salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Ali & Menap, 2021).

Berdasarkan pada kebutuhan mengenai buku pedoman SKM tersebut, maka tim pengabdian melaksanakan pendampingan dalam penyusunan buku tersebut. Melalui pendampingan ini diharapkan penyusunan dari buku ini dapat menjadi rujukan bagi Bawaslu di tingkat daerah untuk melakukan SKM dengan optimal. Pendampingan terhadap penyusunan buku pedoman SKM di lingkungan Bawaslu ini juga diharapkan dapat menciptakan satu standar pelayanan bagi masyarakat terutama di daerah.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pendampingan penyusunan pedoman SKM di lingkungan Bawaslu dilaksanakan secara daring melalui *zoom*. Kegiatan pendampingan ini dilakukan secara bertahap sampai tersusunnya buku pedoman SKM di lingkungan Bawaslu yang nantinya akan digunakan di tingkat daerah. Kegiatan ini diikuti oleh jajaran Bawaslu di tingkat pusat. *Participative Active Learning* menjadi pendekatan yang digunakan oleh tim pengabdian untuk mendorong para peserta secara aktif dalam kegiatan penyusunan pedoman SKM. Pendekatan ini dilakukan karena dalam penyusunan buku pedoman diperlukan adanya persamaan persepsi maupun kegiatan yang dilakukan secara bertahap untuk melaporkan serta mengevaluasi *progress* penyusunan dari buku pedoman SKM. Di samping itu, pendampingan yang bersifat interaktif juga digunakan untuk mendorong setiap peserta memberikan ide maupun gagasan sampai tersusunnya buku pedoman SKM. Berdasarkan pendekatan tersebut di atas, selain tim pendamping menyampaikan materi terkait dengan substansi dan strategi pelaksanaan survei, peserta juga secara aktif melakukan diskusi dalam penyusunan buku pedoman SKM. Beberapa gagasan maupun ide juga disampaikan oleh peserta untuk memetakan berbagai persoalan yang dialami di lapangan pada saat melakukan survei. Pendampingan yang diberikan juga ditujukan untuk membentuk pemahaman yang holistik tentang standar SKM.

Secara umum, pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan melalui rangkaian pertemuan secara berkala antara tim pengabdian dan pejabat dan staf di lingkungan Bawaslu RI. Rangkaian pertemuan tersebut dilaksanakan untuk membahas beberapa agenda yang disepakati yang terkait dengan aspek-aspek penting yang akan menjadi bahan untuk dituangkan ke dalam draf Buku Pedoman SKM. Jumlah pertemuan disesuaikan dengan jumlah bab yang akan dimasukkan dalam buku pedoman ditambah dengan dua pertemuan awal untuk membahas langkah dan persiapan penulisan. Secara lebih rinci, terdapat tujuh langkah kegiatan yang disepakati antara tim pengabdian dan pihak Bawaslu RI sebagai berikut: pertama adalah *brainstorming* untuk mendiskusikan rencana penyusunan buku dan diskusi awal terkait konsep serta urgensi SKM bagi Bawaslu. Dalam pertemuan ini, dibahas poin-poin baik bersifat teoritis maupun teknis seperti rencana kerja

lengkap, rencana bab dan isi substansi buku pedoman, pembagian kerja anggota tim pengabdian, dan jadwal pertemuan-pertemuan selanjutnya. Pertemuan kedua adalah mencari sumber-sumber penting guna menunjang penyusunan buku. Pada tahap ini, tim pengabdian mulai mencari bahan berupa jurnal tentang konsep pelayanan publik, laporan pemerintah terkait survei kepuasan masyarakat, laporan Bawaslu terkait pelaksanaan penilaian reformasi birokrasi dan survei kepuasan masyarakat, dan sumber-sumber terkait lainnya. Pertemuan ketiga sampai ketujuh membahas draf awal, tindak lanjut dan finalisasi draf dari hasil pembahasan mengenai draf buku. Pada tahap ini, tim pengabdian melaporkan perkembangan penulisan buku dan mendiskusikannya dengan pihak Bawaslu untuk memperoleh *input/feedback* untuk kepentingan penyempurnaan draf buku.

Dalam pemaparan laporan perkembangan penyusunan draf, tim menyampaikan perkembangan penulisan masing-masing bab. Uraian laporan perkembangan penyusunan draf buku pada masing-masing bab bisa digambarkan sebagai berikut. Bab 1 membahas mengenai latar belakang, tujuan, dan sistematika pembahasan. Bab ini menguraikan mengenai urgensi pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh negara sesuai dengan mandat konstitusi. Birokrasi harus memiliki peran yang efektif melalui penempatan warga negara yang *notabene* penerima layanan sebagai mitra yang harus didengar aspirasinya untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik. Dalam konteks inilah Bawaslu harus melakukan transformasi kelembagaan untuk mendorong kualitas layanan publik yang lebih baik. Bab kedua memuat kelembagaan pengawas pemilu. Bab ini menguraikan tentang peran organisasi Bawaslu sebagai lembaga yang berperan penting dalam mengawal demokrasi melalui tugas-tugas pengawasan pemilu. Uraian mengenai karakteristik Bawaslu sebagai lembaga pengawasan yang memiliki fungsi pengawasan partisipatif dengan sifat kelembagaan yang permanen menjadi poin penting dalam pembahasan ini. Selanjutnya, bab ini juga sedikit menyinggung tentang bagaimana konfigurasi kelembagaan pemilu di negara lain yang dalam beberapa hal berbeda dengan praktik yang terjadi di Indonesia, dan yang tidak kalah penting dalam bab ini juga diuraikan mengenai sejarah singkat kehadiran lembaga pengawasan pemilu dari masa ke masa di Indonesia. Bab ketiga: Paradigma Ilmu Administrasi dan Pentingnya Kepuasan Publik. Bab ini menguraikan mengenai perspektif pelayanan publik dari aspek teoritis. Dalam pembahasan diuraikan bagaimana perkembangan pelayanan publik mengalami pergeseran orientasi sehingga memerlukan landasan pijak untuk menjelaskan fenomena tersebut. Dalam bab ini juga diuraikan paradigma yang berkembang dalam ranah pelayanan publik meliputi: *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Services*. Ketiga teori tersebut akan menjadi perspektif untuk menjelaskan bagaimana bentuk ideal dari sebuah birokrasi pelayanan publik di tengah kompleksitas masalah dan tuntutan yang begitu beragam dari masyarakat. Bab keempat: Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat. Bab ini menguraikan bagaimana teknik pengumpulan data dan informasi dalam SKM. Bab ini secara umum menguraikan tentang metodologi Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri atas: cakupan survei, target populasi, unit observasi, unit sampling, kerangka sampel, dan metode penarikan sampel. Bab kelima tentang Pelaksanaan Survei. Bab ini menguraikan mengenai teknis melaksanakan survei dimulai dari proses perumusan pertanyaan survei (prinsip atau cara membuat pertanyaan kuesioner survei yang baik dan benar untuk menghindari kesalahan atau bias dalam respons yang diberikan), dan Teknik pengumpulan data survei yang meliputi tatap muka langsung, survei telepon, *survey online* atau survei menggunakan surat. Bab keenam tentang Analisis Data Survei. Bab ini menjelaskan mengenai analisis data hasil survei kepuasan masyarakat yang terdiri atas analisis manual dan analisis secara otomatis menggunakan perangkat komputer.

Buku ini memberikan penekanan pentingnya melakukan pengolahan data hasil survei yang dilakukan secara otomatis karena dapat mengurangi tingkat kesalahan penghitungan manual terutama untuk mengolah data dengan jumlah yang banyak dan lebih memungkinkan untuk memproses data dalam waktu yang relatif singkat. Bab ketujuh dari buku ini berisi rangkuman yang secara umum menggambarkan bagaimana penilaian kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan corak kelembagaan seperti Bawaslu yang tugas utamanya adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemilu. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kepercayaan publik yang *notabene* menjadi kunci utama untuk menjaga lembaga Bawaslu agar tetap profesional dan terpercaya.

Selain membahas hal-hal terkait substansi dan konsep Survei Kepuasan Masyarakat, dalam pertemuan-pertemuan ini dibahas juga persoalan-persoalan teknis lapangan yang mungkin muncul dalam pelaksanaan survei. Misalnya, dalam beberapa pertemuan menghadirkan bagian Humas yang selama ini telah melakukan survei kepuasan masyarakat. Dalam pertemuan tersebut dibahas mengenai bagaimana pemilihan sampel dari kerangka sampling (yang diambil dari basis data lembaga yang pernah berinteraksi dengan Bawaslu). Disamping itu, dibahas juga beberapa pertanyaan-pertanyaan survei yang pernah digunakan dan potensi bias di dalamnya serta solusi mengatasinya. Di samping itu, sebagian pertemuan ini juga menghadirkan pihak Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) yang secara khusus mengawasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dari para kementerian/lembaga (K/L). Kehadiran pihak dari KemenPAN-RB dirasa sangat penting karena ada beberapa persoalan teknis yang perlu dikomunikasikan dengan pihak KemenPAN-RB.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Peningkatan Kepuasan Layanan Publik: Analisis Kebutuhan Mitra

Buku pedoman SKM sangat penting bagi evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Bawaslu terutama terkait dengan pengawasan pemilu di Indonesia. Pelaksanaan survei yang dilakukan minimal satu kali dalam setahun ini diperlukan untuk menilai tingkat kepuasan dari pengguna atas layanan yang telah diberikan. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan isu penting dalam konteks pelayanan publik di mana pemenuhannya menjadi tanggungjawab pemerintah. Tuntutan atas kepuasan masyarakat semakin meningkat seiring dengan terbitnya kebijakan mengenai reformasi birokrasi. Oleh karena itu, sebagai wujud komitmen lembaga negara untuk memenuhi amanat Undang-Undang tersebut, setiap lembaga negara seperti Bawaslu wajib untuk melaksanakan SKM untuk memastikan pelaksanaan layanan berjalan sesuai regulasi dan masyarakat memperoleh kepuasan atas layanan yang mereka terima. Namun demikian, pedoman lengkap dan praktis bagaimana cara melakukan survei kepuasan masyarakat ini belum tersedia untuk jajaran Bawaslu RI. Padahal, keberadaan pedoman teknis penyelenggaraan SKM ini penting untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh bagi jajaran tentang tata cara melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Perlunya pemahaman yang holistik terkait pelayanan publik inilah yang menjadikan kegiatan pendampingan penyusunan buku pedoman bagi jajaran Bawaslu penting dilakukan. Kebutuhan akan penguasaan terhadap metodologi SKM juga sangat penting, dalam hal ini metodologi SKM meliputi cakupan survei, target populasi, unit observasi, unit sampling, kerangka sampel, dan Metode Penarikan Sampel. Teknik pengumpulan data survei sampai dengan analisis juga menjadi bagian penting dari pendampingan penyusunan pedoman SKM, sehingga buku pedoman yang disusun ini dapat memberikan rujukan yang komprehensif dalam melakukan kegiatan SKM.

3.2. Bentuk Pendampingan dalam Pembuatan Buku Pedoman Kepuasan Masyarakat

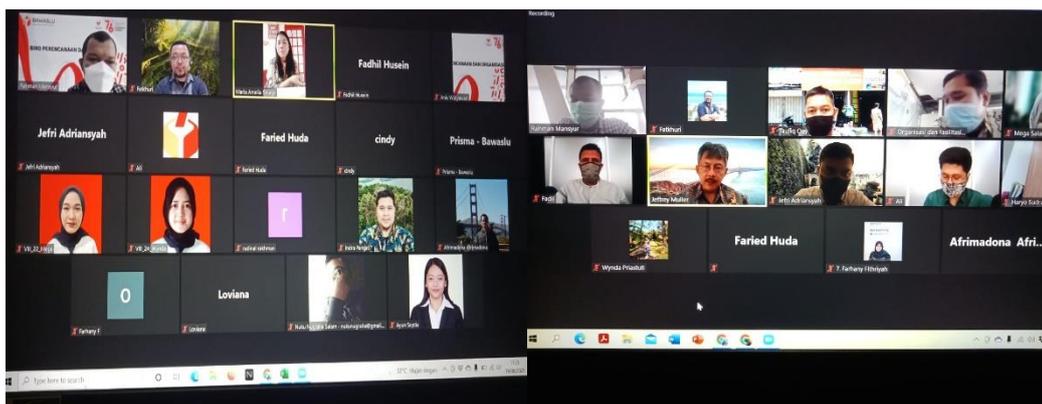
Rangkaian kegiatan pendampingan dilaksanakan secara *daring* melalui *zoom* sebanyak tujuh kali pertemuan dari bulan September sampai November 2021. Pada setiap pertemuan tersebut, peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah pejabat dan para staf di lingkungan Bawaslu RI. Beberapa pertemuan juga dihadiri oleh pejabat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam kegiatan pendampingan penyusunan buku pedoman ini, di samping tim pengabdian memberikan pengarahannya terkait substansi dari buku, tim juga memberikan sosialisasi mengenai standar yang menjadi acuan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini tim pengabdian mensosialisasikan tentang regulasi pemerintah yang menjadi rujukan dalam pelayanan publik. Pendampingan dalam penyusunan buku pedoman ini tentu saja disesuaikan dengan sistematika penyusunan buku pedoman yang didiskusikan bersama dengan para peserta.

Pada pendampingan ini, peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya transformasi kelembagaan yang harus dilaksanakan guna mendukung pelayanan publik. Melalui kegiatan pemberian materi ini, maka diharapkan seluruh peserta memiliki pemahaman yang sama tentang pentingnya transformasi kelembagaan sehingga buku pedoman SKM perlu disusun. Pada pemberian materi di awal, tim pengabdian juga menekankan pada kegiatan pendampingan bahwa buku pedoman

SKM diperlukan mengingat Bawaslu menjadi lembaga yang sangat penting dalam pengawasan pemilu. Guna memperkuat pemahaman tentang hal ini, tim pengabdian juga memberikan beberapa contoh bentuk konfigurasi kelembagaan pengawas pemilu di beberapa negara. Pemberian materi di awal penyusunan ini dijadikan sebagai bahan dalam penyusunan buku pedoman.

Guna memperkaya isi dari buku pedoman, dalam kegiatan pendampingan ini tim juga memberikan materi serta melakukan diskusi dengan para peserta tentang dinamika perkembangan pelayanan publik. Pada pemberian materi mengenai dinamika perkembangan pelayanan publik, pelayanan publik yang ideal serta permasalahan yang dihadapi di lapangan dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi fokus diskusi dengan para peserta. Selanjutnya hal yang menjadi inti dari penyusunan buku pedoman SKM, tim pengabdian memberikan materi terkait dengan metodologi SKM. Di sini para peserta diberikan penguatan pengetahuan tentang cakupan survei, target populasi, unit observasi, unit sampling, kerangka sampel, Metode Penarikan Sampel, hingga analisa hasil survei. Pendampingan mengenai metodologi survei ini menjadi landasan dalam penyusunan bab-bab dalam buku pedoman SKM yang nantinya akan dijadikan rujukan bagi jajaran Bawaslu di tingkat daerah dalam melaksanakan SKM.

Pada kegiatan pendampingan ini juga dilakukan sesi diskusi dan tanya jawab dengan peserta terkait pelaksanaan survei yang selama ini telah dilaksanakan. Melalui diskusi ini maka dapat dipetakan beberapa persoalan maupun hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan survei. Kegiatan ini kemudian ditindaklanjuti dengan pendampingan penyusunan buku pedoman yang membahas tentang teknik pelaksanaan survei seperti pengumpulan data. Dari beberapa hasil diskusi dengan peserta, maka dirumuskan beberapa hal yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan pengumpulan data survei sehingga dapat dijadikan rujukan dalam kegiatan SKM yang dilakukan oleh Bawaslu di daerah. Analisis data survei juga menjadi materi yang diberikan kepada peserta dalam menyusun buku pedoman. Berikut adalah dokumentasi kegiatan yang dilaksanakan secara daring dalam melaksanakan sosialisasi, pemberian materi sampai dengan pendampingan penyusunan buku pedoman SKM:



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan Penyusunan SKM

3.3. Ketersediaan Buku Pedoman Kepuasan Masyarakat bagi Lingkungan Bawaslu di Seluruh Indonesia

Hasil kegiatan dari pendampingan yang didalamnya juga terdapat kegiatan sosialisasi serta pemberian materi adalah tersusunnya buku pedoman SKM bagi lingkungan Bawaslu di tingkat daerah. Hasil dari kegiatan pendampingan ini berupa buku SKM yang didalamnya mencakup beberapa bagian yang merupakan hasil diskusi dengan para peserta. Sebelum bagian terkait metodologi survei yang menjadi rujukan dalam pelaksanaan survei, sesuai dengan kegiatan yang sudah dilakukan, buku SKM memberikan penjelasan tentang kelembagaan pengawas pemilu dan pentingnya kepuasan publik. Pada bagian mengenai metodologi survei buku SKM yang berhasil disusun memberikan pedoman dalam menentukan cakupan survei, target populasi, unit observasi, unit sampling, kerangka sampel, dan metode penarikan sampel.

Pada bagian mengenai metode penarikan sampel buku pedoman yang telah disusun memberikan kerangka sistematis dari jumlah populasi sampai dengan tingkat *margin error* yang diinginkan dalam penarikan sampel. Oleh karena itu buku pedoman yang disusun memberikan kerangka yang sistematis bagi penyusunan SKM yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah, Buku SKM yang telah disusun juga memberikan panduan tentang perumusan pertanyaan survei maupun teknik pengumpulan data survei. Dalam teknik pengumpulan data survei ini, dari hasil pendampingan dirumuskan beberapa teknik beserta keunggulan dan kekurangannya. Melalui gambaran yang mencakup kelebihan dan kekurangan dari setiap teknik dapat digunakan sebagai rujukan dalam menentukan teknik pengambilan SKM. Sebagai buku pedoman SKM, sesuai hasil kegiatan pendampingan serta diskusi yang dilakukan dengan para peserta maka buku yang disusun juga memberikan saran mengenai teknik pengumpulan data yang sesuai dalam melakukan SKM bagi Bawaslu di tingkat daerah. Desain pertanyaan survei juga menjadi salah bagian yang dibahas dalam buku SKM. Hal ini sesuai dengan hasil kegiatan pendampingan serta diskusi yang telah dilakukan bahwa desain pertanyaan menjadi salah satu tantangan dalam melakukan SKM.

Terakhir, pada bagian analisis data, tim pengabdian juga menjelaskan detail prosedur-prosedur pengolahan data, mulai dari pembersihan data, pemeriksaan sebaran data, menghitung bobot/penimbang, menghitung rata-rata masing-masing unsur, menghitung rata-rata tertimbang setiap unsur, menjumlahkan rata-rata tertimbang semua unsur, mengkonversi nilai total ke indeks kepuasan masyarakat, dan terakhir, menetapkan kategori ranking. Salah satu tim pengabdian yang bertanggung jawab pada aspek metodologi SKM ini, yakni Bpk. Afrimadona, juga membuatkan algoritma atau *coding* pada software Stata untuk secara otomatis menganalisa data survei kepuasan masyarakat.

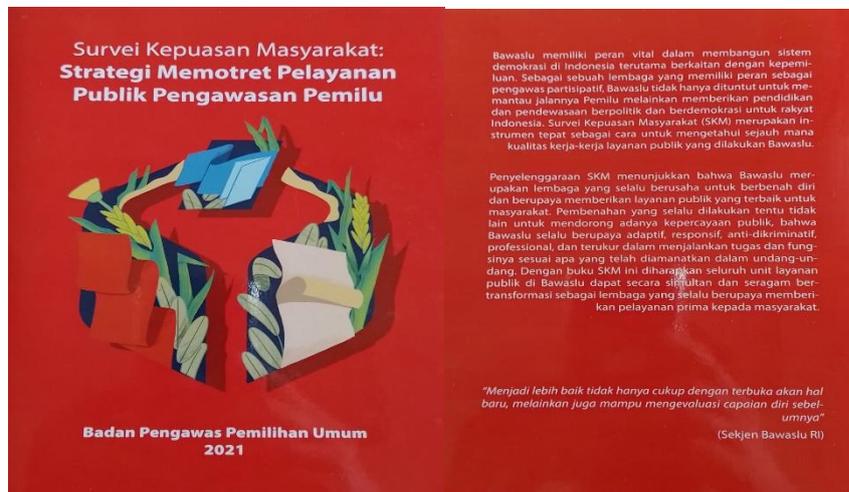
```
capture program drop ikm
program define ikm
version 16.1

syntax varlist
preserve
    postutil clear
    tempname memhold
    tempfile result
    postfile `memhold' mu muw using `result', replace
    local k : word count `varlist'
    local w = 1/`k'
    tokenize `varlist'
    forv i = 1/`k' {
        summarize ``i''
        if r(min) < 1 | r(max) > 4 {
            display in red "nilai ``i'' berada di luar kisaran 1-4"
            continue, break
        }
        local mu = r(mean)
        local muw = `mu'*`w'
        post `memhold' (`mu') (`muw')
    }
    postclose `memhold'
use `result', clear
summarize muw
local ikm = r(sum)
display "IKM = " `ikm'*25
restore
end

** untuk mencoba, silakan ketik syntax berikut pada command window
ikm unsur1 unsur2 unsur3 unsur4 unsur5 unsur6 unsur7 unsur8 unsur9
```

Gambar 2: Algoritma menggunakan software stata untuk analisis data survei

Dari hasil kegiatan pendampingan, sebagai akhir dari buku pedoman SKM dijelaskan mengenai analisa data survei. Dalam bagian ini sesuai dengan hasil kegiatan diskusi dengan para peserta, maka buku SKM menjelaskan secara sistematis tentang prosedur pengolahan data. Dengan demikian buku pedoman SKM yang disusun memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tata cara pelaksanaan SKM secara komprehensif dari awal kegiatan sampai dengan akhir kegiatan survei. Berikut adalah hasil dari buku pedoman SKM sebagai hasil dari kegiatan pendampingan yang dilaksanakan:



Gambar 3 Buku Pedoman SKM

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pendampingan penyusunan Buku Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat bagi Bawaslu RI merupakan sebuah kebutuhan dalam upaya meningkatkan layanan yang diberikan. Penyusunan buku pedoman ini sangat mendesak sebab Bawaslu RI memiliki tanggungjawab untuk melakukan percepatan reformasi birokrasi sebagai amanat Undang-Undang. Berdasarkan analisis terhadap masalah yang dihadapi Bawaslu RI selama ini, hasil penilaian reformasi birokrasi termasuk pelayanan publik di lingkungan Bawaslu RI belum memperoleh hasil maksimal meskipun ada *trend* kenaikan dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Selanjutnya, Bawaslu RI juga belum memiliki panduan teknis untuk melaksanakan *assessment* terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penyusunan Buku Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat oleh lembaga negara seperti Bawaslu RI ini sifatnya wajib pelibatan publik dalam penilaian kinerja pelayanan menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 10 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Dalam situasi di mana Bawaslu RI selama ini belum memiliki panduan teknis untuk mengukur kinerja pelayanan yang telah dijalankan, maka penyusunan Buku Panduan Survei Kepuasan Masyarakat semakin *urgent*. Buku Pedoman Survei ini diperlukan sebagai panduan untuk mengukur kinerja layanan yang diberikan melalui pelaksanaan survei. Hasil dari survei ini adalah diperolehnya data dan informasi yang dibutuhkan penyelenggara layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Survei menjadi instrumen evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bagi Bawaslu yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang pengawasan pemilu di Indonesia. Hasil pengabdian masyarakat melalui penyusunan Buku Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk membantu Bawaslu melakukan transformasi pelayanan publik guna meningkatkan kinerja pelayanan publik yang akan dilaksanakan di masa depan. Hasil dari kegiatan pengabdian ini tentu saja dapat menjadi acuan bagi seluruh penyelenggara pengawasan pemilu terutama dalam kaitannya bagaimana melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik bagi masyarakat.

REFERENCES

- Ali, M., & Menap, M. (2021). Workshop Pengumpulan dan Visualisasi Data Online Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Lombok Tengah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang Vol.6(2)*, 279-289.
- Bawaslu RI. (2019a). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum RI Tahun 2019*.
- Bawaslu RI. (2019b). *Reformasi Birokrasi dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), Laporan Bawaslu RI 2019*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. USA: M.E. Sharpe, Inc.
- Larono, S. R. (2020). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial Volume 1 Issue 1*, 18-32.

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.