



BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
TAHUN 2020**



BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

REPUBLIK INDONESIA

2021

DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan	3
D. Ruang Lingkup	3
BAB II METODE SURVEI	5
A. Populasi Survei	5
B. Instrumen Survei	5
C. Teknik Survei	6
D. Jadwal Survei	6
E. Teknik Pengolahan Data	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	8
A. Hasil SKM Layanan Informasi Publik Tahun 2020	8
B. Analisis dan Pembahasan	8
BAB III PENUTUP	14
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keberadaan regulasi tersebut juga sangat penting sebagai landasan hukum tidak hanya untuk menjamin hak setiap orang untuk memperoleh informasi, melainkan juga menegaskan adanya kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana, serta kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Terhadap dua kewajiban Badan Publik di atas, Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) berkomitmen penuh untuk melaksanakan dan terus melakukan penyempurnaan. Komitmen Bawaslu berupa berbagai inovasi dan kebijakan tersebut bersambut dengan raihan predikat Informatif pada monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi Badan Publik yang dilaksanakan Komisi Informasi Pusat (KIP) dalam dua tahun terakhir. Bagi Bawaslu keterbukaan informasi bukan hanya dipandang sebagai kewajiban melainkan juga sebagai kebutuhan. Keterbukaan akan memunculkan efek positif terhadap kerja-kerja pengawas pemilu hingga kualitas penyelenggaraan pemilu/pemilihan secara keseluruhan.

Keterbukaan aliran informasi dari Bawaslu juga penting untuk dijamin guna meningkatkan kredibilitas keseluruhan proses pemilu secara substansial. Selain itu karena keterbukaan ikut terkait dengan kualitas pemahaman proses pemilihan oleh peserta dan masyarakat, keyakinan peserta dan masyarakat di tiap tahapan pemilihan, dan akuntabilitas administrasi pemilihan dan peserta pemilihan. Informasi yang dimaksud, tentunya yang disertai dengan basis akurasi tinggi yang dikumpulkan, dikompilasi dan dipublikasikan dengan cara yang sistematis, jelas dan tidak ambigu.

Keterbukaan di Bawaslu menjadi suatu hal yang makin krusial mengingat sebagai lembaga yang mempunyai mandat untuk mengawasi proses Pemilu membutuhkan dukungan banyak pihak dalam aktivitas pengawasan. Salah satunya

adalah dengan mengajak segenap kelompok masyarakat untuk terlibat dalam partisipasi pengawasan setiap tahapannya. Keterlibatan masyarakat dalam pengawalan suara tidak sekadar datang dan memilih, tetapi juga melakukan pengawasan atas potensi adanya kecurangan yang terjadi, serta melaporkan kecurangan tersebut kepada Bawaslu sebagai lembaga yang bertugas mengawasi proses Pemilu dan menindaklanjuti dugaan pelanggaran Pemilu.

Bawaslu terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan dan pengelolaan informasi publik. Sejumlah program dan kegiatan seperti peningkatan kapasitas pengelola layanan informasi, pemeringkatan keterbukaan informasi Bawaslu Provinsi, hingga penyempurnaan sistem pengelolaan dan pelayanan telah dilakukan. Hasil dari program dan kegiatan yang dilakukan setidaknya dapat dirasakan dengan makin baiknya dalam hal koordinasi pengelolaan dan pelayanan informasi, dalam publikasi informasi publik melalui saluran informasi yang tersedia, serta diraihnya predikat tertinggi dalam keterbukaan informasi publik yakni "Informatif" yang diberikan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) pada pemeringkatan keterbukaan informasi badan publik tahun 2018 dan 2020. Kendati telah ada dampak positif dari berbagai program dan kegiatan yang dilakukan, Bawaslu coba terus memperbaiki pengelolaan dan pelayanan melalui masukan dari masyarakat selaku salah satu pengguna layanan. Atas dasar hal tersebut, Bawaslu telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu.

Selain menjadi poin awal untuk proses peningkatan kualitas pelayanan publik mendatang, survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu juga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan. Apabila indeks mengindikasikan kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik masih berada pada tahap rendah maka pelaksana pelayanan harus segera melakukan upaya pembenahan atau perbaikan atas kekurangan yang ada. Begitu juga sebaliknya apabila dari hasil survei angka indeks kepuasan mengindikasikan pelayanan sudah berada pada tahap yang baik maka tugas pelaksana pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan makin dapat merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. TUJUAN

1. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan informasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan informasi publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan;
- d. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.

2. Sasaran

Sasaran Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 adalah adanya rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan informasi publik yang seharusnya dilakukan Bawaslu.

D. RUANG LINGKUP SURVEI

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 ruang lingkupnya terdiri atas sembilan unsur sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan, yakni bagaimana kesesuaian persyaratan permohonan informasi publik dengan jenis pelayanannya.

2. Kemudahan, yakni bagaimana kemudahan persyaratan dan prosedur permohonan informasi publik di Bawaslu.
3. Kecepatan, yakni jangka waktu pelayanan petugas pelayanan dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan informasi publik.
4. Kewajaran, yakni bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan informasi publik.
5. Kesesuaian, yakni bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi, yakni bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan informasi publik.
7. Perilaku, yakni bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan informasi publik terkait kesopanan dan keramahan.
8. Sarana, yakni bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan informasi publik.
9. Pengaduan, yakni bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan informasi publik.

Selain mengajukan pertanyaan seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di atas, survei yang dilakukan juga memberikan satu isian tambahan yakni uraian saran atau rekomendasi perbaikan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Populasi, Teknik Penarikan Sampel, dan Jumlah Sampel

1. Populasi

Populasi responden dalam survei ini adalah para pengguna layanan informasi publik yang melakukan permohonan informasi publik pada tahun 2020. Jumlah populasi ditetapkan berdasarkan jumlah pengguna layanan adalah sebanyak 50 pengguna layanan.

2. Teknik Penarikan Sampel

Dalam survei ini tidak dilaksanakan penarikan jumlah sampel, jumlah responden yang digunakan mengikuti jumlah populasi.

3. Jumlah Sampel

Dalam survei ini jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 50 responden karena terdapat dua responden yang tidak berkenan untuk mengikuti survei.

B. Instrumen survei

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020. Materi untuk penyusunan kuesioner diolah sedemikian rupa sesuai dengan unsur indeks kepuasan masyarakat serta bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan tertutup dalam pilihan ganda dengan memberikan 4 alternatif jawaban. Untuk butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner, seluruhnya berjumlah sembilan pertanyaan dengan substansi pertanyaan mengacu pada Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, menyesuaikan dengan pertanyaan. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

C. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 dilaksanakan dengan menggunakan metode survei *daring*. Survei dilaksanakan dengan mengirimkan tautan survei kepada responden melalui media pesan pendek whatsapp. Namun pada pelaksanaannya dari 34 responden yang dihubungi untuk mengisi survei, hanya terdapat 32 responden yang mengisi survei tersebut.

D. Jadwal Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 dilaksanakan pada periode 1 Januari - 31 Desember 2020.

E. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 dilaksanakan dengan menggunakan teknik pengolahan data sesuai ketentuan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di Bawaslu Tahun 2020 yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \times 25$$

Untuk Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan digambarkan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60–3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644–3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK BAWASLU TAHUN 2020

A. Hasil SKM Layanan Informasi Publik Bawaslu Tahun 2020

Setelah dilakukan pengolahan data terhadap kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan pengguna layanan informasi publik Bawaslu, secara umum hasilnya tampak sebagaimana tabel berikut:

Tabel 01
Hasil SKM Layanan Informasi Publik Bawaslu Tahun 2020

Tahun Survei	Skor SKM	Mutu Pelayanan
2020	81,36	B

B. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik tahun 2020 menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi publik tahun 2020 yang dilaksanakan Bawaslu berada pada kategori Baik dengan nilai IKM sebesar 81,36. Baiknya mutu layanan informasi publik tahun 2020 ditunjang oleh tingginya nilai rata-rata 7 dari 9 unsur tertimbang, yaitu persyaratan, kemudahan prosedur, kewajaran biaya, kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan.

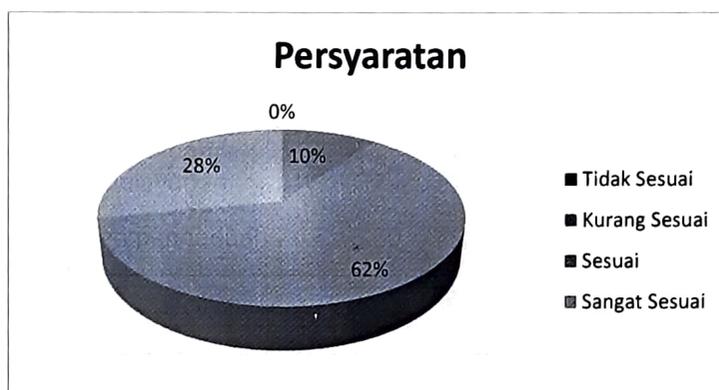
Tabel 02
Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur	Kategori	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan	3.18	B	Baik
2	Kemudahan prosedur	3.18	B	Baik
3	Waktu pelayanan	2.84	C	Kurang Baik
4	Kewajaran biaya/tarif	4.00	A	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk	3.20	B	Baik

6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.16	B	Baik
7	Perilaku petugas	3.22	B	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3.24	B	Baik
9	Penanganan pengaduan	3.30	B	Baik

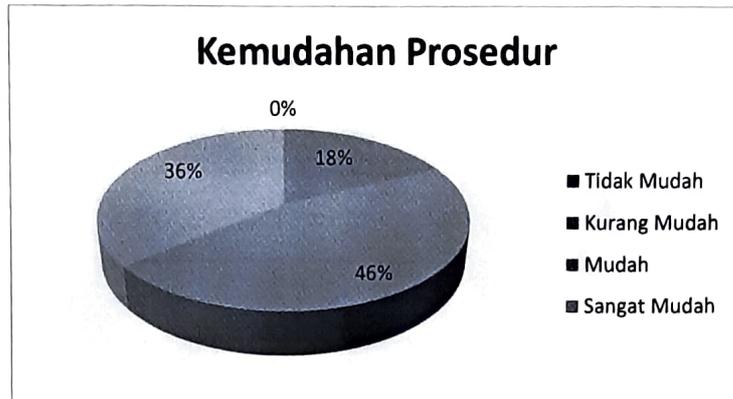
Berdasarkan survei yang dilakukan, rincian penilaian per unsur dapat dilihat dalam data berikut ini:

1. Persyaratan



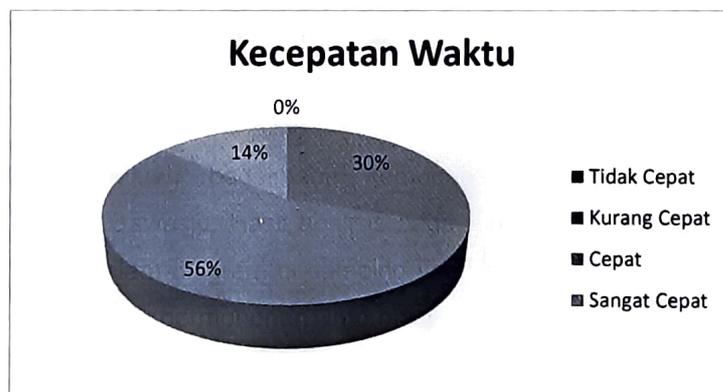
Persyaratan adalah bagaimana kesesuaian persyaratan permohonan informasi publik dengan jenis pelayanannya. Hasil analisis pada ruang persyaratan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di atas yang menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan permohonan informasi publik dengan jenis pelayanannya adalah 5 responden (10%) menyatakan kurang sesuai, 31 responden (62%) menyatakan sesuai, dan 14 responden (28%) menyatakan sangat sesuai.

2. Kemudahan Prosedur



Kemudahan adalah bagaimana kemudahan prosedur permohonan informasi publik di Bawaslu. Hasil analisis pada ruang persyaratan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait kemudahan prosedur permohonan informasi publik terdapat 9 responden (18%) menyatakan kurang mudah, 23 responden (46%) menyatakan mudah, dan 18 responden (36%) menyatakan sangat mudah.

3. Kecepatan Waktu



Kecepatan adalah bagaimana jangka waktu pelayanan petugas pelayanan dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan informasi publik. Hasil analisis pada ruang kecepatan pelayanan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait kecepatan waktu pelayanan terdapat 15 responden (30%) menyatakan kurang

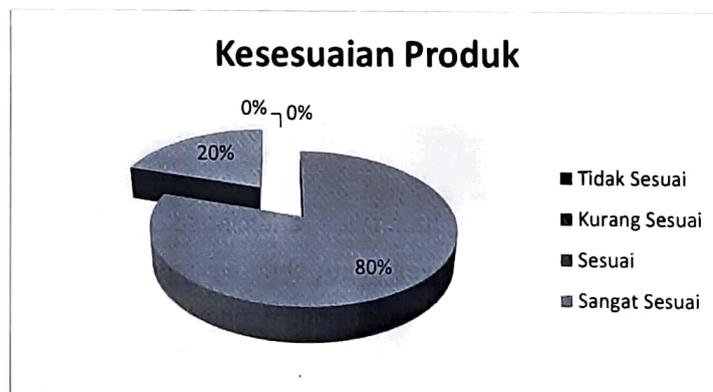
cepat, 28 responden (56%) menyatakan cepat dan 7 responden (14%) menyatakan sangat cepat

4. Kewajaran Biaya



Kewajaran adalah bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan informasi publik. Hasil analisis pada ruang kewajaran biaya ini secara ringkas disajikan dalam diagram yang menunjukkan bahwa terkait kewajaran biaya pelayanan, 50 responden atau seluruh responden menyatakan bahwa dalam segi kewajaran biaya semua menyatakan gratis.

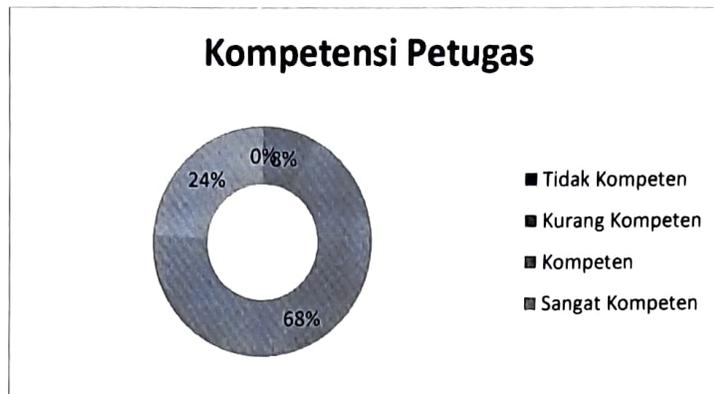
5. Kesesuaian Produk



Kesesuaian produk adalah bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hasil analisis pada ruang kesesuaian antara produk layanan dengan yang diberikan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang

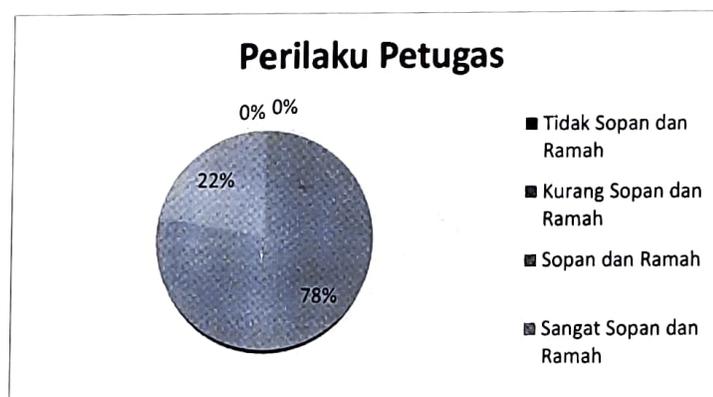
menunjukkan bahwa terkait kesesuaian produk terdapat 40 responden (80%) menyatakan sesuai, dan 10 responden (20%) menyatakan sangat sesuai.

6. Kompetensi Petugas



Kompetensi petugas adalah bagaimana kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan informasi publik. Hasil analisis pada ruang kompetensi petugas ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait kompetensi petugas sebanyak 4 responden (8%) menyatakan kurang kompeten, terdapat 34 responden (68%) menyatakan kompeten dan, 12 responden (24%) menyatakan sangat kompeten.

7. Perilaku Petugas



Perilaku adalah bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan informasi publik terkait kesopanan dan keramahan. Hasil analisis pada ruang perilaku petugas ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait perilaku petugas terdapat 11 responden (22%)

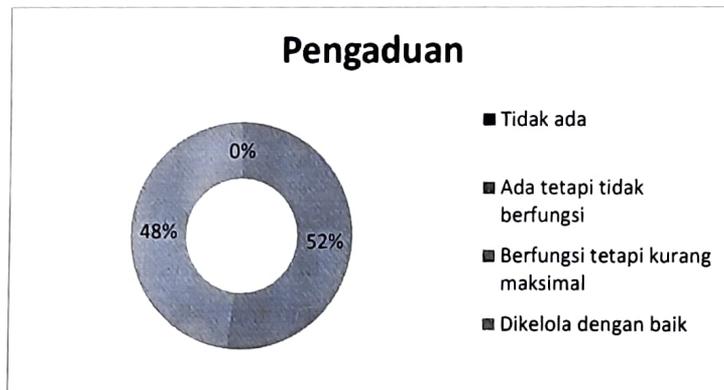
menyatakan sangat sopan dan ramah, dan 39 responden (78%) menyatakan sopan dan ramah.

8. Sarana



Sarana adalah bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan informasi publik. Hasil analisis pada ruang sarana dan prasarana ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait sarana dan prasarana terdapat 15 responden (30%) menyatakan sangat baik, dan 35 responden (70%) menyatakan baik

9. Pengaduan



Pengaduan adalah bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan informasi publik dan bagaimana tindaklanjutnya. Hasil analisis pada ruang penanganan pengaduan ini secara ringkas disajikan dalam diagram di samping yang menunjukkan bahwa terkait penanganan pengaduan terdapat 24

responden (48%) menyatakan dikelola dengan baik, dan 26 responden (52%) menyatakan berfungsi tetapi kurang maksimal.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik Bawaslu tahun 2020, kualitas layanan informasi Bawaslu berada pada kategori Baik dengan Nilai IKM sebesar 81,36, dimana dari Sembilan unsur pelayanan terdapat satu yang berkategori sangat baik, tujuh berkategori baik, dan satu kurang baik

B. Saran

Berdasarkan perhitungan nilai survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik Bawaslu tahun 2020, perlu terus dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik agar dapat mempertahankan capaian nilai rata-rata per unsur pelayanan yang telah berkategori sangat baik, meningkatkan unsur pelayanan yang telah baik dan memberikan perhatian khusus terhadap unsur dengan penilaian kurang. Setidaknya terdapat dua aspek yang menjadi perhatian, yakni kecepatan pelayanan serta kesesuaian produk. Hal ini tentu akan menjadi catatan perbaikan agar kedepannya terhadap seluruh aspek yang disurvei Bawaslu dapat berkategori baik. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan menguatkan koordinasi di internal Bawaslu.

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI**



FERDINAND ESKOL TIAR SIRAIT