

SURVEY INDEKS KEPUASAN PUBLIK

Ayatullah Humaeni  
Muhammad Syafar  
H.S. Suhaedi  
Wazin



# SURVEY INDEKS KEPUASAN PUBLIK

TERHADAP PENYELENGGARAAN PEMILIHAN UMUM  
KOMISI PEMILIHAN UMUM (KPU)  
KOTA SERANG PROVINSI BANTEN 2019



*Kerjasama*  
Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang Dan  
Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Uin Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
2019

**SURVEY INDEKS KEPUASAN PUBLIK  
terhadap Penyelenggaraan Pemilihan Umum  
Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang  
Provinsi Banten 2019**

*Dr. Ayatullah Humaeni, MA, Moh. Syafar, M.Kesos,  
Drs. H. Suhaedi, M.Si, Dr. Wazir, M.SI*

**KPU KOTA SERANG  
&  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)  
UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN  
BANTEN  
2019**

**SURVEY INDEKS KEPUASAN PUBLIK  
terhadap Penyelenggaraan Pemilihan Umum  
Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang  
Provinsi Banten 2019**

*Penulis: Dr. Ayatullah Humaeni, MA, Moh. Syafar, M.Kesos,  
Drs. H. Suhaedi, M.Si, Dr. Wazin, M.SI*

*Editor: Dr. Ayatullah Humaeni, MA.*

*Desain Cover: Arif Wijaksana*

*Tata Letak: Romi, S.Hum*

*Cetakan: Pertama, Desember 2019*

*Ukr. 14,8 x 21 Cm ~ ix + 195Hlm*

---

*ISBN 978-979-9152-37-71*

---

*Diterbitkan Oleh:*

*LP2M UIN SMH Banten*

*Jl. Jendral Sudirman No. 30 Ciceri Serang Banten*

*Telp./Faks. (0254) 200323/ (0254) 200022*

*Email: lemlitserang@hotmail.com*

---

*© Hak Cipta dilindungi Undang - Undang  
(All Right Reserved)*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi wa Barokatuh*

Pujis yukur kami panjatkan kehadhirat Allah SWT., atas izin-Nya, buku tentang Potret Indeks Kepuasan Publik terhadap Layanan Publik Pemilu 2019 di KPU Kota Serang bisa diterbitkan. Sholawat dan salam mari kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat juga kita selaku ummatnya hingga akhir zaman.

Dalam menyusun penelitian ini, KPU Kota Serang menggandeng Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sehingga hasilnya bisa dipertanggungjawabkan secara akademik. Dengan adanya buku ini, diharapkan dapat member gambaran kepada public sejauh mana pelayanan yang dilakukan KPU Kota Serang selama ini, dalam menyelesaikan Pemilu serentak 2019. Apalagi pemilu tahun ini dianggap pemilu yang paling rumit karena mencoblos lima surat suara sekaligus, namun secara umum, pelaksanaanya berjalan dengan aman, lancar, dan kondusif. Tentu ini atas kerjasama semua pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Berbagai persoalan digambarkan dalam buku ini. Plus-minus dalam pelayanan public menjadi bahan evaluasi bagi kami agar kedepannya lebih baik. Kami

sadari baik dalam penyusunan buku ini masih terdapat kekurangan yang membutuhkan saran dan kritik dari semua pihak.

Kami juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, antara lain Bawaslu, Polri, TNI, Pemkot Serang, peserta pemilu, Perguruan Tinggi, LSM, media, PPK, PPS, KPPS, rumah sakit, Kemenkumham, Kementerian Agama, tokoh agama, mahasiswa, ormas, dan lain-lain.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi wa Barokatuh*

Ketua KPU Kota Serang  
Ade Jahran

## SAMBUTAN KETUA LP2M UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepadakita. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Meneliti dan menulis adalah merupakan pekerjaan yang melekat pada diri dosen sebagai wujud dari Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten melalui Pusat Penelitian dan Penerbitan selama ini telah memfasilitasi, menyeleksi dan membantu pembiayaan penelitian untuk para dosen baik penelitian individu maupun kelompok, baik yang didanai oleh DIPA UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten maupun dengan lembaga dan instansi lain, baik lembaga pemerintah maupun non-pemerintah, baik dalam maupun luar negeri. Tahun 2019, LP2M UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten juga menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga, salah satunya adalah dengan lembaga Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang untuk melakukan penelitian dengan judul; *Survey Indeks Kepuasan Publik Terhadap Penyelenggaraan Pemilihan*

*Umum Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang Provinsi Banten 2019.*

Hasil riset ini diharapkan mampu menambah literatur yang dapat dibaca dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat Banten. Selain itu, hasil riset ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada KPU Kota Serang sehingga hasil riset ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi penyelenggaraan Pemilihan Umum di tahun-tahun berikutnya agar KPU Kota Serang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal dalam hal penyelenggaraan Pemilu, khususnya di Kota Serang.

Akhirnya, kami ucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, terutama Rektor UIN SMH Banten, Prof. Dr. H. Fauzullman, MA., Ketua Pusat Penelitian dan Penerbitan, Dr. Ayatullah Humaeni, MA, Ketua Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang, Ade Jahran, M.Pd, para tim peneliti, dan para enumerators, serta semua pihak yang ikut terlibat dalam penelitian dan penerbitan buku ini.

Serang, Desember 2019  
Ketua LP2M  
UIN SMH Banten

## DAFTAR ISI

Sambutan Ketua KPU Kota Serang - i  
Sambutan Ketua LP2M UIN SMH Banten - iii  
Daftar Isi - v

### BAB I PENDAHULUAN - 1

- A. Latar Belakang -1
- B. Rumusan Masalah - 7
- C. Maksud dan Tujuan - 7
- D. Manfaat Penelitian - 9
- E. Ruang Lingkup - 10
- F. Struktur Organisasi KPU Kota Serang Periode  
2018-2023 - 12

### BAB II KAJIAN TEORITIS - 13

- A. Pelayanan Publik -13
  - 1. Pengertian Pelayanan Publik -13
  - 2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik - 19
  - 3. Karakteristik Pelayanan - 20
  - 4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi  
Pelayanan - 26
- B. Kualitas Pelayanan - 35
  - 1. Pengertian Kualitas Pelayanan -35
  - 2. Dimensi Kualitas Pelayanan - 38
- C. Kepuasan Publik - 41



D. Metode *Importance Performance Analysis* - 48

BAB III METODE PENELITIAN -61

- A. Lokasi dan Waktu Penelitian - 61
- B. Data dan Sumber Data - 62
- C. Teknik Pengumpulan Data - 63
- D. Teknik Analisa Data - 64
- E. Tahapan Kajian - 69

BAB IV KARAKTERISTIK DAFTAR PEMILIH TETAP  
DALAM PEMILU 2019 DI KOTA SERANG - 73

- A. Karakteristik Responden di Kota Serang - 73
- B. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan - 84
  - 1. Kecamatan Serang - 84
  - 2. Kecamatan Cipocok Jaya - 93
  - 3. Kecamatan Kasemen - 103
  - 4. Kecamatan Taktakan - 113
  - 5. Kecamatan Curug - 123
  - 6. Kecamatan Walantaka - 133

BAB V KEPUASAN PUBLIK TERHADAP  
PELAYANAN JASA DAN PERBAIKAN KINERJA - 144

- A. Pengantar - 144
- B. Indeks Kepuasan Publik terhadap Pelayanan Jasa dan Kinerja KPU - 148
- C. IKP Berdasarkan Kecamatan - 152

1. Kecamatan Serang - 152
2. Kecamatan Cipocok Jaya - 156
3. Kecamatan Kasemen - 161
4. Kecamatan Taktakan - 165
5. Kecamatan Curug - 169
6. Kecamatan Walantaka - 172

BAB VI KEPUASAN PUBLIK TERHADAP  
PELAYANAN PRODUK DAN PERBAIKAN KINERJA  
- 177

- A. Pengantar - 177
- B. Indeks Kepuasan Publik terhadap Pelayanan  
Produk KPU - 183
- C. IKP Berdasarkan Kecamatan - 188
  - a. Kecamatan Serang - 188
  - b. Kecamatan Cipocok Jaya - 192
  - c. Kecamatan Kasemen -197
  - d. Kecamatan Taktakan - 201
  - e. Kecamatan Curug - 205
  - f. Kecamatan Walantaka - 210

BAB VII PENUTUP - 215

A. Kesimpulan - 215

B. Saran dan Rekomendasi -216

Daftar pustaka - 218

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Sebagai salah satu lembaga mandiri, diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum untuk menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu)<sup>1</sup>. Sebagai lembaga negara yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri, KPU diberikan mandat oleh UUD 1945 untuk menyelenggarakan Pemilihan Umum. Dalam perspektif ketatanegaraan, Pemilu merupakan titik awal strategis bagi peningkatan kualitas demokrasi. Hal ini bermakna bahwa Pemilu merupakan instrumen terpenting dalam mengukur tingkat demokratisasi suatu negara. Dalam sejarah perjalanannya bangsa Indonesia telah berhasil

---

<sup>1</sup> Pemilu yang diselenggarakan yaitu pemilihan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden, dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 untuk menyelenggarakan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota.

menyelenggarakan Pemilu sebanyak 11 (sebelas) kali dengan beragam konstelasi politik yang melingkupinya.

Penyelenggaraan pemilu di era ini yang memiliki dinamika bagi perubahan yang signifikan terhadap kelembagaan penyelenggara Pemilu, khususnya KPU terhadap penyelenggaraan Pemilu di Indonesia. Berbagai tantangan dan permasalahan baik yang datang dari internal dan eksternal organisasi timbul seiring dengan perubahan dinamika kehidupan politik, ekonomi, sosial dan budaya masyarakat. Sebab amanat Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 mempertegas bahwa KPU merupakan lembaga negara yang sangat penting secara konstitusional (*constitutional importance*) dan memiliki kelembagaan yang bersifat nasional, tetap dan mandiri dalam menyelenggarakan pemilihan umum yang langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil. Peran strategis tersebut tercermin dalam uraian tugas, wewenang, dan kewajiban yang diemban oleh KPU.

KPU memiliki visi yaitu menjadi penyelenggara Pemilu yang mandiri, profesional, dan berintegritas untuk terwujudnya Pemilu yang luber dan jurdil<sup>2</sup>. Serta misi yang dirumuskan yaitu:

---

<sup>2</sup> Visi ini adalah rumusan umum mengenai kondisi yang ideal pada akhir periode yang ingin dicapai oleh KPU Periode 2015 - 2019.

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemilu yang efektif dan efisien, transparan, akuntabel, serta aksesibel;
2. Meningkatkan integritas, kemandirian, kompetensi dan profesionalisme penyelenggara Pemilu dengan mengukuhkan code of conduct penyelenggara Pemilu;
3. Menyusun regulasi di bidang Pemilu yang memberikan kepastian hukum, progresif, dan partisipatif;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan Pemilu untuk seluruh pemangku kepentingan;
5. Meningkatkan partisipasi dan kualitas pemilih dalam Pemilu, Pemilih berdaulat Negara kuat; dan
6. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan Pemilu.

Berdasarkan visi dan misi di atas, tujuan yang hendak dicapai oleh KPU adalah:

1. Terwujudnya lembaga KPU yang memiliki integritas, kompetensi, kredibilitas, dan kapabilitas dalam menyelenggarakan Pemilu;

2. Terselenggaranya Pemilu sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku yang efektif dan efisien, transparan, akuntabel, dan aksesabel; dan
3. Meningkatnya kesadaran masyarakat dan partisipasi politik dalam pelaksanaan demokrasi di Indonesia.

KPU Kota Serang sebagai bagian dari KPU Pusat dan Provinsi Banten, memiliki tugas dan pokok yang sama dalam penyelenggaraan Pemilu. Dalam pelaksanaan Pemilu 2019 yang sudah dilakukan secara serentak, KPU Kota Serang perlu melakukan evaluasi untuk memperoleh kepercayaan warga kota Serang. Aspirasi warga serang sangat penting bagi KPU Kota Serang untuk melakukan evaluasi, pembenahan, dan peningkatan kinerja lembaga penyelenggara Pemilu selanjutnya. Sehingga Pemilu selanjutnya dapat memberikan kepuasan kepada warga kota Serang sebagai upaya komitmen meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemilu/Pemilihan yang demokratis.

Kepuasan warga kota Serang (partisipan pemilih) merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan bagi pencapaian tujuan KPU. Kepuasan partisipan pemilih harus menjadi prioritas utama KPU kota Serang sebagai bentuk akuntabilitas tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan Pemilu, karena kepuasan partisipan pemilih yang tinggi akan

menjadikan mereka percaya bahwa Pemilu yang diselenggarakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Meskipun masih dalam skala kecil di level nasional, pada saat Pemilu 2019 telah diketahui adanya usaha-usaha menggagalkan penyelenggaraan Pemilu yang dilakukan oleh oknum tertentu. Usaha tersebut sangat membahayakan bagi demokrasi di Indonesia dan juga menjadi ancaman yang serius bagi pencapaian tujuan KPU, khususnya KPU Kota Serang. Oleh karena itu tidak ada cara lain yang dapat dilakukan KPU Kota Serang untuk tetap menjadi lembaga penyelenggara Pemilu terbaik dengan senantiasa memberikan kepuasan yang tinggi bagi partisipasi pemilih kota Serang.

Kegiatan survey ini merupakan salah satu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui, mengidentifikasi, mengklasifikasi, menilai dan melakukan analisis data dan informasi yang berkaitan dengan kinerja KPU Kota Serang dalam menyelenggarakan Pemilu 2019 yang lalu. Hasil dari kegiatan survey ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau pedoman dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan partisipasi pemilih pada Pemilu selanjutnya.

Dalam kaitannya dengan program penyelenggaraan Pemilu yang diselenggarakan oleh



KPU Kota Serang, maka penilaian terhadap kepuasan masyarakat terhadap kinerja KPU Kota Serang menjadi penting karena:

1. Secara riil diidentifikasi masih ada gejala kurangnya kemampuan KPU dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan Pemilu kepada masyarakat. Hal ini terbukti dengan masih adanya kekurangpuasan sebagian masyarakat terhadap beberapa unsur layanan yang diberikan KPU provinsi Banten berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pemilu Legislatif dan Pemilu Presiden Tahun 2014 yang dilakukan oleh IFES dan LSI tahun 2014.
2. Semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan penyelenggaraan Pemilu yang dilakukan oleh KPU, khususnya KPU Kota Serang. Berdasarkan sumber data di lapangan, sejauh ini ada sebagian partisipan pemilu mengeluhkan dengan pelayanan dari KPU, terutama saat hari pencoblosan di Tempat Pemungutan Suara (TPS). Hal ini menunjukkan masyarakat masih kurang percaya terhadap kualitas pelayanan KPU. Hal ini tentu saja perlu menjadi perhatian karena tujuan KPU adalah KPU yang memiliki integritas, kompetensi, kredibilitas, dan

kapabilitas dalam menyelenggarakan Pemilu.

## **B. Rumusan Masalah**

Kepuasan publik terkait penyelenggaraan Pemilihan Umum perlu dikaji dengan menggunakan pendekatan secara ilmiah. Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa poin penting yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana karakteristik DPT dalam Pemilu 2019 di Kota Serang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan produk KPU Kota Serang dalam penyelenggaraan Pemilu 2019?
3. Bagaimana tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan jasa KPU Kota Serang dalam penyelenggaraan Pemilu 2019?

## **C. Maksud dan Tujuan**

Untuk mengetahui seberapa baik kinerja KPU Kota Serang yang diwujudkan oleh pelayanan tersebut, perlu dilakukan melalui *customer satisfaction survey* (CSS). Pemantauan dan pengukuran kepuasan publik merupakan survey yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemilu 2019 yang telah dilakukan oleh KPU Kota Serang. Dengan dilakukannya pemantauan dan

pengukuran ini, maka dapat diketahui kinerja yang dicapai oleh KPU Kota Serang.

Dengan semakin kuatnya kapasitas KPU, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Untuk mencapai yang dimaksud maka dalam kerangka peningkatan kapasitas tersebut dapat dimulai dengan mengetahui kinerja KPU Kota Serang melalui persepsi partisipan pemilih. Kegiatan survey kepuasan partisipan pemilih dilakukan untuk:

1. Mengetahui penilaian partisipan pemilih atas kinerja KPU Kota Serang, yaitu: produk peraturan/hukum, sosialisasi pemilu, pemutakhiran data pemilih dan penyusunan/penetapan daftar pemilih, kualitas pelayanan di TPS, kecakapan personil KPPS dalam memberikan pelayanan terhadap partisipan pemilih, penyelesaian sengketa hasil Pemilu. Secara umum tujuan survey ini untuk memperoleh tanggapan dari partisipan pemilih kota Serang atas pelayanan yang telah dan sedang dilakukan oleh KPU;
2. Mengetahui tingkat kepuasan partisipan pemilih terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh KPU Kota Serang dalam penyelenggaraan Pemilu 2019;
3. Memberikan input dan referensi untuk meningkatkan pelayanan dalam rangka

peningkatan kapasitas (*capacity bulding*) layanan KPU Kota Serang terhadap partisipan pemilih.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian tentang Survey Indeks Kepuasan Publik tentang Penyelenggaraan Pemilu 2019 oleh KPU Kota Serang ini adalah:

1. Secara teoritis memberikan sumbangan nyata bagi pengetahuan terkait konsep-konsep dasar Pemilihan Umum, Kepuasan Publik, Pelayanan Publik, dan berbagai hal lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan Pemilihan Umum baik di tingkat pusat maupun daerah.
2. Secara akademik, penelitian ini dapat memberikan gambaran holistik mengenai pelayanan Komisi Pemilihan Umum, khususnya di wilayah Kota Serang, dalam hal penyelenggaraan Pemilu 2019.
3. Secara praktis hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi, khususnya oleh penyelenggara Pemilu ke depan, dalam hal ini Komisi Pemilihan Umum di wilayah Kota Serang, berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat terkait layanan produk dan layanan jasa oleh KPU Kota Serang dalam Pemilu 2019 sehingga dalam

kegiatan Pemilu selanjutnya KPU Kota Serang dapat lebih memberikan pelayanan produk dan jasa secara optimal kepada masyarakat.

#### **E. Ruang Lingkup**

Survey kepuasan penyelenggaraan Pemilu 2019 oleh KPU Kota Serang di wilayah Kota Serang dilakukan dengan meminta partisipan pemilih memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan KPU yang terdiri dari dua kategori, yaitu :

##### **1) Produk KPU Kota Serang, yang meliputi unsur :**

- a. Peraturan-peraturan KPU tentang penyelenggaraan pemilu;
- b. Sosialisasi tahapan pelaksanaan Pemilu;
- c. Sistem Informasi KPU (website);
- d. Pendataan dan Penetapan Daftar Pemilih Tetap (DPT);
- e. Penyaluran surat undangan ke TPS;
- f. Ketersediaan kertas suara;
- g. Kenyamanan masa tenang;
- h. Kemampuan Teknis Petugas KPPS;
- i. Kecepatan Petugas Lapangan KPPS;
- j. Keterbukaan pemungutan suara;
- k. Keterbukaan Rekapitulasi perhitungan suara, dan;

- l. Penyelesaian Sengketa Hasil Pemilu.
- 2) **Jasa Layanan KPU Kota Serang, yang meliputi unsur :**
- a. Pelayanan Administrasi oleh KPPS;
  - b. Kedisiplinan Petugas KPPS dalam Memberikan Pelayanan;
  - c. Kecepatan Pelayanan;
  - d. Keadilan Mendapatkan Pelayanan;
  - e. Kemampuan Petugas KPPS;
  - f. Kesopanan Petugas;
  - g. Keramahan Petugas;
  - h. Jadwal Waktu Pelayanan;
  - i. Kemudahan Memperoleh Informasi;
  - j. Kenyamanan TPS, dan
  - k. Keamanan di Lingkungan.

# F. Struktur Organisasi KPU Kota Serang Periode 2018-2023



## BAB VII PENUTUP

### A. Kesimpulan

Kepuasan publik terhadap penyelenggaraan Pemilu 2019 yang dilaksanakan oleh KPU Kota Serang dalam layanan produk maupun jasanya dipengaruhi oleh berbagai hal. Karakteristik responden dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap persepsinya dalam menilai kinerja KPU Kota Serang. Responden sebagai Partisan Pemilih 2019 telah berpartisipasi aktif dalam menyalurkan suaranya untuk memperoleh pemimpin yang ideal menurut pilihan responden.

Secara keseluruhan berdasarkan penilaian responden, menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan Pemilu 2019 dapat berjalan dengan baik dan dirasakan **puas** (*very good*) terhadap pelayanan KPU Kota Serang. Walaupun dari berdasarkan wilayah kecamatan setiap nilai CSI berubah-ubah (naik atau turun), namun kenaikan atau penurunannya masih dalam batas puas. Artinya, perubahan nilai IKP tidak menunjukkan perubahan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Jika dibandingkan antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan produk, pelayanan jasa masih lebih tinggi nilai CSI pada masing-masing wilayah kecamatan. Hampir semua wilayah di Kecamatan



tempat responden tinggal, nilai IKP nya masuk kategori *Very Good*. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan atau harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan jasa KPU Kota Serang.

### **B. Saran dan Rekomendasi**

Secara umum arah perbaikan kinerja KPU Kota Serang ke depan adalah fokus pada perbaikan kinerja pelayanan produk dan jasa. Dengan kata lain, pengembangan kapasitas dan kapabilitas sumberdaya manusia dari unsur KPU Kota Serang merupakan prioritas program ke depan. Beberapa program perbaikan kinerja yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan pelayanan prima bagi staf KPU Kota Serang dari tingkat Kota hingga Kelurahan, dalam hal Pelayanan Administrasi, Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan dalam memberikan pelayanan, Kemampuan memberikan pelayanan, Kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan Keramahan dalam memberikan pelayanan.
2. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan peningkatan kualitas layanan penyelenggaraan pemilihan umum.

3. Program up-grading kualitas SDM petugas lapang maupun petugas pelayanan melalui berbagai pelatihan teknis dan non teknis.
4. Penerapan sistem manajemen organisasi modern yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator pencapaian tujuan KPU Kota Serang dengan menerapkan konsep *Just in Time*.
5. Membangun e-forum dengan beragam komunitas, media komunikasi maupun perangkat desa/RW/RT di tingkat bawah (*grassroot*) dan stakeholders terkait lainnya melalui teknologi informasi dalam penyebaran informasi dan wahana sosialisasi program-program dan kebijakan-kebijakan KPU Kota Serang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sukesi. "Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 13, no. 1 (30 September 2011): 61-75.
- Albert, Silalahi. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 1987.
- Choudhury, B. *Public Services and International Trade Liberalization: Human Rights and Gender Implications*. Cambridge International Trade and Economic Law. Cambridge University Press, 2012
- David L, Goetsch, dan Davis Stanley M. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. 2 ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall International Inc, 1994.
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- . *Strategi Pemasaran*. 2 ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Fitzsimmons, J.A., dan M.J. Fitzsimmons. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Irwin/McGraw-Hill series in

- operations and decision sciences. McGraw-Hill, 2006.
- Gibson. et. al. *Organisasi: Prilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Indahingwati, Asmara, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*. CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- Kasim, Azhar. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1993.
- Kotler, P. *Marketing Insights from A to Z: 80 Concepts Every Manager Needs to Know*. Wiley, 2003.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mindarti, L.I., dan U.B. Press. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*. Universitas Brawijaya Press, 2016.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Nuralam, I.P. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Universitas Brawijaya Press, 2017.

- Pamudji. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja, 1994.
- Polri, K. *Survey Kepuasan Pelayanan SIM*. Survey Kepuasan Masyarakat SIM. Korlantas Polri, 2019.
- Purwanto, Erwan Agus, dkk. *Pelayanan Publik. Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016.
- Saggaf, S., M.M. Said, W.S. Saggaf, S.E.M.S. Dr. Patta Rapanna, dan G.A. S. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. 1. SAH MEDIA, 2018.
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan HasilRiset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Deepublish, 2016.
- Ulum, M.C. *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press, 2018.  
[https://books.google.co.id/books?id=u\\_-FDwAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=u_-FDwAAQBAJ).