



Evaluasi Kebijakan Bimbingan Teknis KPPS dalam Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Acita Parenza Azisya Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama) Acitaparenza24@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, December 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Sunarto Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama)	
Harry Nenobais Universitas Prof Dr Moestopo (Beragama)	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Azisya, A. P., Sunarto, & Nenobais, H. (2025). Evaluasi Kebijakan Bimbingan Teknis KPPS dalam Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5777-5785.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan bimbingan teknis (bimtek) bagi Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) pada Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu dengan menitikberatkan pada efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen kebijakan. Analisis data dilakukan menggunakan model evaluasi kebijakan William N. Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan bimtek KPPS memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis petugas KPPS, khususnya dalam pemungutan dan penghitungan suara. Namun, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan waktu pelatihan, variasi kualitas narasumber, keterbatasan anggaran, dan rendahnya partisipasi sebagian peserta. Secara umum, kebijakan ini dinilai cukup efektif, tetapi masih memerlukan penguatan dari sisi pemerataan kualitas pelatihan dan inovasi metode pembelajaran berbasis teknologi.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Bimbingan Teknis, KPPS, Pemilu 2024, KPU Bengkulu

Abstract

This study aims to evaluate the technical guidance (bimbingan teknis/bimtek) policy for the Voting Organizing Group (Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara – KPPS) in the 2024 General Election in Bengkulu Province by focusing on its effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness of implementation. The research employed a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and analysis of policy documents. Data analysis was conducted using William N. Dunn's public policy evaluation model. The findings indicate that the KPPS technical guidance policy contributed positively to improving the knowledge and technical skills of KPPS officers, particularly in vote casting and vote counting procedures. However, several obstacles were identified, such as limited training time, variations in the quality of instructors, budget constraints, and low participation of some trainees. Overall, the policy is considered fairly effective, yet it still requires strengthening in terms of equalizing training quality and developing technology-based learning innovations.

Key Words : Policy Evaluation, Technical Guidance, KPPS, 2024 General Election, Bengkulu KPU

A. Pendahuluan

Perkembangan Pemilihan Umum (Pemilu) merupakan sarana utama perwujudan kedaulatan rakyat dalam sistem demokrasi. Melalui pemilu yang jujur, adil, langsung, umum, bebas, dan rahasia, masyarakat dapat menentukan arah kepemimpinan dan kebijakan publik secara konstitusional. Keberhasilan penyelenggaraan pemilu tidak hanya ditentukan oleh regulasi yang baik, tetapi juga oleh kualitas penyelenggara pemilu di setiap tingkatan, terutama pada level paling bawah yang bersentuhan langsung dengan pemilih, yaitu Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS).

KPPS memiliki peran strategis sebagai ujung tombak Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam melaksanakan pemungutan dan penghitungan suara di Tempat Pemungutan Suara (TPS). Tugas KPPS tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup tanggung jawab teknis, etis, dan sosial, seperti memastikan hak pilih warga negara terpenuhi, menjaga netralitas, menjamin transparansi proses, serta memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh pemilih. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia KPPS menjadi faktor penentu dalam menjaga integritas dan kredibilitas hasil pemilu.

Dalam Pemilu 2024, beban kerja KPPS semakin kompleks. Selain harus memahami regulasi terbaru, KPPS juga dihadapkan pada dinamika sosial masyarakat, penggunaan teknologi informasi, serta tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi. Pemerintah Provinsi Bengkulu bersama KPU memiliki peran penting dalam memastikan kesiapan penyelenggaraan pemilu, tidak hanya dari sisi penganggaran dan logistik, tetapi juga dalam menyiapkan personel KPPS yang kompeten dan berintegritas. Dukungan pemerintah daerah meliputi pengendalian administrasi kependudukan, penentuan lokasi TPS, penyediaan personel keamanan, serta koordinasi lintas lembaga dengan TNI dan Polri. Semua aspek tersebut bertujuan agar penyelenggaraan pemilu berjalan tertib, aman, dan sesuai dengan target nasional (Yovinus et al., 2024)

Mengingat kompleksitas tugas tersebut, maka KPPS perlu dibekali dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional melalui program pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek). Bimbingan teknis merupakan bentuk kebijakan publik yang dirancang oleh KPU untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara pemilu agar mampu menjalankan tugasnya secara optimal dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Melalui bimtek, anggota KPPS diharapkan memiliki pemahaman yang sama mengenai tahapan pemungutan dan penghitungan suara, tata cara pengisian formulir, penanganan permasalahan di TPS, serta pelayanan terhadap pemilih berkebutuhan khusus.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan kebijakan bimbingan teknis KPPS tidak selalu berjalan ideal. Berdasarkan hasil identifikasi masalah dalam penelitian ini, terdapat beberapa persoalan mendasar, antara lain: transfer pengetahuan teknis dari penyelenggara di atasnya belum maksimal karena keterbatasan kapasitas dan kapabilitas instruktur; kemampuan anggota KPPS dalam menerima dan memahami materi pelatihan berbeda-beda; durasi pelaksanaan

bimtek relatif singkat dibandingkan dengan panjang dan beratnya tahapan penyelenggaraan pemilu; serta kebijakan bimtek yang belum sepenuhnya tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai implikasi negatif terhadap kualitas penyelenggaraan pemilu. Kesalahan prosedur, kekeliruan dalam pengisian dokumen, keterlambatan pelaksanaan pemungutan suara, hingga rendahnya kualitas pelayanan kepada pemilih merupakan sebagian risiko yang dapat muncul apabila kapasitas KPPS tidak dipersiapkan secara optimal. Pengalaman pemilu sebelumnya menunjukkan bahwa lemahnya pemahaman teknis petugas di TPS dapat berujung pada masalah serius, seperti sengketa hasil pemilu, pemungutan suara ulang, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara pemilu.

Dalam konteks Kota dan Provinsi Bengkulu, penyelenggaraan Pemilu 2024 secara umum berlangsung dengan cukup baik, namun masih ditemukan berbagai catatan penting terkait perbedaan pemahaman KPPS terhadap prosedur pemungutan dan penghitungan suara yang mengalami perubahan dibandingkan pemilu-pemilu sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan bimbingan teknis yang diterapkan perlu dievaluasi secara sistematis agar dapat diketahui sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas penyelenggara pemilu di tingkat TPS.

Evaluasi kebijakan publik merupakan proses sistematis untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan dengan menggunakan model William N. Dunn yang mencakup enam dimensi utama, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Model ini dipandang relevan karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja kebijakan, baik dari sisi hasil, proses, maupun dampaknya terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil penelitian dalam tesis menunjukkan bahwa bimbingan teknis KPPS memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis anggota KPPS, khususnya dalam memahami tata cara pemungutan dan penghitungan suara. Para petugas dinilai lebih siap dalam melayani pemilih lanjut usia, ibu hamil, serta penyandang disabilitas, sehingga aspek inklusivitas dalam pelayanan pemilu dapat terwujud dengan lebih baik. Dari sisi efektivitas, kebijakan bimtek telah membantu KPPS memahami peran dan tugasnya serta meningkatkan profesionalitas dalam bertugas.

Meski demikian, implementasi kebijakan ini masih menghadapi sejumlah kendala. Keterbatasan waktu pelatihan menyebabkan materi tidak dapat disampaikan secara mendalam, sementara variasi kualitas narasumber berdampak pada ketidaksamaan pemahaman antar peserta. Selain itu, keterbatasan anggaran dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam metode pelatihan turut menghambat pencapaian hasil yang maksimal. Partisipasi aktif sebagian peserta juga relatif rendah, yang menunjukkan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih interaktif dan kontekstual.

Dari perspektif efisiensi, kebijakan bimbingan teknis belum sepenuhnya menunjukkan keseimbangan ideal antara input dan output. Sumber daya yang terbatas, baik dari sisi waktu, biaya, maupun tenaga pengajar, belum mampu menghasilkan tingkat penguasaan materi yang merata di kalangan anggota KPPS. Padahal, efisiensi dalam kebijakan publik menuntut penggunaan sumber daya seminimal mungkin untuk menghasilkan output yang optimal (Handoko, 2020; Rangkuti, 2019; Mangkunegara, 2021).

Dari sisi kecukupan dan pemerataan, kebijakan bimtek relatif telah memenuhi kebutuhan dasar KPPS dan pemilih. Layanan di TPS dinilai cukup adil dan tidak diskriminatif, serta memberikan prioritas kepada kelompok rentan. Hal ini sejalan dengan konsep kecukupan dan pemerataan dalam evaluasi kebijakan publik yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan keadilan distribusi manfaat kebijakan (Dunn, 2015; Winarno, 2002).

Sementara itu, dimensi responsivitas dan ketepatan menunjukkan bahwa kebijakan bimtek mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan KPPS kepada masyarakat, serta berkontribusi terhadap meningkatnya partisipasi pemilih. Masyarakat merasa lebih terbantu dan dilayani dengan baik, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi proses demokrasi di tingkat lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu, khususnya di Provinsi Bengkulu. Namun, keberhasilan kebijakan ini belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan dari berbagai aspek, baik dari sisi perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian mengenai evaluasi kebijakan bimbingan teknis KPPS dalam Pemilu 2024 menjadi sangat relevan dan strategis. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas kebijakan yang telah diterapkan, tetapi juga menjadi dasar bagi perumusan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan penyelenggara pemilu di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan kualitas demokrasi lokal dan nasional dapat terus meningkat melalui penyelenggaraan pemilu yang profesional, transparan, dan berintegritas.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme, yaitu cara pandang yang menempatkan realitas sosial sebagai hasil konstruksi individu dan kelompok dalam konteks tertentu. Paradigma ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan bimbingan teknis KPPS, makna yang dibangun oleh para aktor penyelenggara pemilu, serta dinamika yang terjadi selama pelaksanaan Pemilu 2024. Paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti menafsirkan fenomena berdasarkan pengalaman subjek penelitian, bukan semata-mata melalui pengukuran kuantitatif. Menurut Moleong, paradigma kualitatif menekankan pada makna, proses, serta interpretasi terhadap realitas sosial yang dikaji secara alamiah

Objek dalam penelitian ini adalah kebijakan bimbingan teknis (bimtek) KPPS dalam penyelenggaraan Pemilu 2024. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kebijakan tersebut dirancang, dilaksanakan, serta dievaluasi berdasarkan enam kriteria evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Model evaluasi ini dipandang mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan kebijakan, baik dari sisi proses maupun dampaknya terhadap kualitas pelayanan pemilu kepada masyarakat

Penelitian dilaksanakan di lingkungan penyelenggara pemilu, meliputi Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia, KPU Provinsi Bengkulu, KPU Kota Bengkulu, serta badan ad hoc seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), Panitia Pemungutan Suara (PPS), dan Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS). Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada bulan April sampai dengan Juni 2025, yang mencakup tahapan penyusunan instrumen, pengumpulan data lapangan, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu person, place, dan paper. Sumber data person mencakup informan yang terlibat langsung dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan bimbingan teknis, antara lain anggota KPU RI Divisi SDM, tenaga ahli KPU RI, Ketua dan anggota KPU Provinsi Bengkulu, Ketua dan anggota KPU Kota Bengkulu, serta unsur PPK, PPS, dan KPPS. Informan dipilih secara purposif berdasarkan kriteria keterlibatan langsung, pemahaman terhadap kebijakan, dan pengalaman dalam penyelenggaraan Pemilu 2024. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak delapan orang yang dianggap mewakili berbagai tingkatan penyelenggara pemilu

Sumber data place merujuk pada lokasi-lokasi yang menjadi pusat aktivitas penyelenggaraan pemilu, seperti kantor KPU, sekretariat badan ad hoc, serta lokasi pelaksanaan bimbingan teknis dan Tempat Pemungutan Suara. Sementara itu, sumber data paper mencakup berbagai dokumen tertulis berupa peraturan perundang-undangan, keputusan KPU, pedoman teknis bimtek, laporan kegiatan, notulen rapat, serta literatur ilmiah yang relevan dengan evaluasi kebijakan publik dan penyelenggaraan pemilu. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memperkuat temuan lapangan dan sebagai bahan triangulasi data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelaksanaan bimbingan teknis, pola interaksi antara instruktur dan peserta, serta praktik pelayanan KPPS kepada pemilih di TPS. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada para informan guna memperoleh informasi rinci mengenai persepsi, pengalaman, kendala, serta penilaian mereka terhadap kebijakan bimtek KPPS. Studi dokumentasi digunakan untuk menelaah kebijakan formal dan data tertulis yang berkaitan dengan penyelenggaraan bimtek dan Pemilu 2024. Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan valid. (Moleong, L. J, 2021).

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen terlebih dahulu diseleksi dan dikategorikan berdasarkan fokus penelitian dan dimensi evaluasi kebijakan William N. Dunn. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif-analitis

untuk menggambarkan kondisi empiris pelaksanaan kebijakan bimtek KPPS. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan cara menginterpretasikan temuan penelitian serta membandingkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan berbagai teknik pengumpulan data. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas dan keandalan yang tinggi dalam menggambarkan realitas implementasi kebijakan bimbingan teknis KPPS pada Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu.

C. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menguraikan hasil penelitian mengenai evaluasi kebijakan bimbingan teknis (bimtek) Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) dalam Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu, serta pembahasannya dengan menggunakan kerangka evaluasi kebijakan publik William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta telaah dokumen kebijakan dan laporan penyelenggaraan pemilu.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas penyelenggaraan pemilu, khususnya pada aspek pelayanan kepada pemilih dan pemahaman teknis petugas di TPS. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala struktural dan teknis yang mempengaruhi tingkat optimalitas kebijakan tersebut.

Efektivitas dalam evaluasi kebijakan publik berkaitan dengan derajat keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dunn menjelaskan bahwa kebijakan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang diharapkan, yaitu meningkatnya kemampuan penyelenggara pemilu dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan anggota KPPS, PPK, PPS, serta pejabat KPU, diketahui bahwa pelaksanaan bimbingan teknis telah membantu meningkatkan pemahaman petugas mengenai prosedur pemungutan dan penghitungan suara, pengisian formulir, serta mekanisme pelayanan terhadap pemilih berkebutuhan khusus. Salah seorang informan menyatakan bahwa setelah mengikuti bimtek, anggota KPPS menjadi lebih memahami peran dan tanggung jawabnya, tidak hanya sebagai petugas administratif, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat yang harus bersikap ramah, netral, dan profesional.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa KPPS mampu menangani berbagai situasi di TPS, termasuk membantu pemilih lanjut usia dan penyandang disabilitas yang tidak memungkinkan datang langsung ke TPS. Dalam beberapa kasus, petugas bahkan mendatangi rumah pemilih untuk memastikan hak pilih tetap tersalurkan. Hal ini menunjukkan bahwa bimtek tidak hanya meningkatkan aspek teknis, tetapi juga membentuk sikap pelayanan publik yang lebih humanis dan inklusif.

Dari perspektif teori administrasi publik, efektivitas organisasi dapat diukur dari tercapainya tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Mardiasmo menyatakan bahwa organisasi publik dikatakan efektif apabila tujuan kebijakan dapat diwujudkan dalam praktik. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kebijakan bimtek KPPS telah mampu mewujudkan sebagian besar tujuan tersebut, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemilu di tingkat TPS. Namun demikian, efektivitas kebijakan belum sepenuhnya merata di semua wilayah. Perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman, dan motivasi anggota KPPS menyebabkan tingkat pemahaman dan keterampilan teknis yang tidak sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan masih dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia dan kualitas penyelenggaraan pelatihan.

Efisiensi kebijakan publik mengacu pada perbandingan antara sumber daya yang digunakan (input) dengan hasil yang dicapai (output). Handoko, Rangkuti, dan Mangkunegara menjelaskan bahwa efisiensi berarti menghasilkan output maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi efisiensi, kebijakan bimbingan teknis KPPS masih menghadapi berbagai keterbatasan. Waktu pelatihan yang relatif singkat menjadi salah satu kendala utama. Banyak informan menyatakan bahwa materi yang disampaikan cukup padat, sementara durasi pelatihan tidak sebanding dengan kompleksitas tugas yang akan dihadapi KPPS di lapangan. Akibatnya, sebagian peserta hanya memahami materi secara umum tanpa penguasaan mendalam. (Winarno, B, 2020).

Selain itu, keterbatasan anggaran berdampak pada kualitas sarana pelatihan, jumlah pertemuan, serta variasi metode pembelajaran. Pelaksanaan bimtek umumnya masih didominasi oleh metode ceramah konvensional, dengan minim simulasi atau praktik langsung yang sebenarnya sangat dibutuhkan dalam konteks penyelenggaraan pemilu. Jika dilihat dari perspektif efisiensi kebijakan, kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya belum sepenuhnya optimal dalam menghasilkan peningkatan kapasitas KPPS secara merata. Meskipun kebijakan telah berjalan dan menghasilkan dampak positif, rasio antara input dan output masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan desain pelatihan, pemanfaatan teknologi digital, serta perencanaan anggaran yang lebih proporsional. Kecukupan (*adequacy*) berkaitan dengan sejauh mana hasil kebijakan mampu memecahkan masalah yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Dunn menyatakan bahwa kecukupan berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan, nilai, dan kesempatan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilih dan petugas KPPS, dapat diketahui bahwa layanan yang diberikan di TPS pada Pemilu 2024 dinilai cukup memuaskan. Pemilih merasa terbantu dengan adanya petugas yang lebih sigap, ramah, dan memahami prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan bimtek telah cukup mampu menjawab kebutuhan dasar dalam penyelenggaraan pemilu, yaitu terselenggaranya proses pemungutan suara yang tertib, aman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Meski demikian, sebagian informan menyampaikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal kejelasan informasi kepada pemilih dan kemampuan petugas dalam menangani situasi darurat atau konflik kecil di TPS. Aspirasi ini menunjukkan bahwa kecukupan kebijakan telah tercapai pada tingkat minimum, namun belum sepenuhnya maksimal. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Winarno yang menyatakan bahwa suatu kebijakan dapat dikatakan cukup apabila tujuan yang dicapai telah dirasakan memadai oleh kelompok sasaran, meskipun belum tentu sempurna

Pemerataan atau *equity* dalam kebijakan publik mengacu pada distribusi manfaat kebijakan secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan di TPS tidak bersifat diskriminatif dan tidak membedakan pemilih berdasarkan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang lainnya. Kelompok rentan seperti ibu hamil, orang lanjut usia, dan penyandang disabilitas mendapatkan prioritas pelayanan, baik dalam antrean maupun dalam proses pemberian suara. Kebijakan ini dinilai telah mencerminkan prinsip keadilan sosial dan kesetaraan akses terhadap hak politik.

Dunn menyatakan bahwa pemerataan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan kebijakan publik, karena kebijakan yang efektif dan efisien sekalipun akan kehilangan legitimasi apabila manfaatnya hanya dirasakan oleh sebagian kelompok masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS telah mendorong petugas untuk lebih peka terhadap kebutuhan kelompok rentan, sehingga manfaat kebijakan dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat. Responsivitas menggambarkan sejauh mana kebijakan dan pelaksanaannya mampu merespons kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas mencakup kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara dengan pemilih menunjukkan bahwa KPPS pada Pemilu 2024 dinilai cukup cepat dalam memberikan pelayanan, menyediakan fasilitas dasar seperti kursi tunggu dan tenda, serta tanggap terhadap pertanyaan dan keluhan pemilih. Zeithaml dan Dunn menempatkan responsivitas sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan publik, karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat. Responsivitas ini tidak terlepas dari materi bimbingan teknis yang menekankan pentingnya etika pelayanan, komunikasi interpersonal, dan sikap profesional petugas di TPS. Dengan demikian, kebijakan bimtek tidak hanya berorientasi pada aspek prosedural, tetapi juga pada kualitas interaksi antara penyelenggara pemilu dan masyarakat.

Ketepatan (*appropriateness*) dalam evaluasi kebijakan mencakup ketepatan sasaran, ketepatan pelaksanaan, serta kesesuaian kebijakan dengan karakter masalah yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS telah tepat sasaran karena menjangkau langsung kelompok yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemilu, yaitu petugas di tingkat TPS. Selain itu, kebijakan ini juga dinilai tepat dari sisi dampak, karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong meningkatnya partisipasi pemilih. Masyarakat merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan hak pilihnya ketika dilayani oleh petugas yang kompeten dan ramah

Dalam perspektif kebijakan publik, peningkatan partisipasi pemilih merupakan indikator penting keberhasilan demokrasi. Dengan demikian, kebijakan bimtek KPPS tidak hanya

berdampak pada aspek teknis penyelenggaraan pemilu, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan legitimasi politik dan kualitas demokrasi lokal. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS pada Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pemilu. Kebijakan ini efektif meningkatkan pemahaman teknis petugas, cukup memenuhi kebutuhan pelayanan dasar, merata dalam distribusi manfaat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta tepat sasaran. (Mardiasmo, 2019)

Namun, dari sisi efisiensi dan optimalisasi hasil, masih terdapat sejumlah tantangan, terutama terkait keterbatasan waktu pelatihan, kualitas narasumber yang belum seragam, serta minimnya pemanfaatan teknologi dalam proses pelatihan. Oleh karena itu, kebijakan ini perlu terus disempurnakan agar mampu menghasilkan penyelenggara pemilu yang semakin profesional, kompeten, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

D. Kesimpulan

Penelitian Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi kebijakan bimbingan teknis (bimtek) Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) dalam Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu, khususnya pada tingkat Tempat Pemungutan Suara (TPS). KPPS sebagai ujung tombak pelaksanaan pemilu memiliki peran vital dalam menjamin terpenuhinya hak pilih warga negara, menjaga integritas proses pemungutan dan penghitungan suara, serta memberikan pelayanan publik yang adil, transparan, dan profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS pada dasarnya telah berjalan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Komisi Pemilihan Umum. Program pelatihan ini mampu meningkatkan pemahaman teknis anggota KPPS terkait prosedur pemungutan dan penghitungan suara, pengisian dokumen pemilu, serta tata cara pelayanan kepada pemilih, termasuk pemilih lanjut usia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa bimtek bukan hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan administratif, tetapi juga sebagai media pembentukan sikap profesional dan etika pelayanan publik bagi petugas KPPS

Dari sisi efektivitas, kebijakan bimbingan teknis dapat dinilai cukup berhasil dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kapasitas teknis dan kesiapan mental petugas KPPS dalam menjalankan tugas di lapangan. Petugas menjadi lebih percaya diri, memahami perannya secara lebih komprehensif, serta mampu menangani berbagai situasi yang muncul selama proses pemungutan suara. Hal ini tercermin dari meningkatnya kualitas pelayanan kepada pemilih dan berkurangnya kesalahan prosedural yang bersifat mendasar. Dengan demikian, kebijakan bimtek telah memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran penyelenggaraan Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu.

Namun demikian, efektivitas kebijakan ini belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah dan kelompok petugas KPPS. Perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman organisasi, dan motivasi individu menyebabkan tingkat pemahaman dan keterampilan teknis yang tidak sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh desain program, tetapi juga oleh karakteristik sumber daya manusia yang menjadi sasaran kebijakan.

Dari perspektif efisiensi, kebijakan bimbingan teknis masih menghadapi keterbatasan yang cukup signifikan. Waktu pelatihan yang relatif singkat, keterbatasan anggaran, serta minimnya variasi metode pembelajaran menjadi faktor yang menghambat optimalisasi hasil pelatihan. Sebagian besar kegiatan bimtek masih didominasi oleh metode ceramah, dengan porsi simulasi dan praktik lapangan yang terbatas. Padahal, penyelenggaraan pemilu merupakan aktivitas teknis yang kompleks dan membutuhkan keterampilan praktis yang hanya dapat diperoleh melalui latihan langsung. Oleh karena itu, meskipun kebijakan telah menghasilkan output berupa peningkatan pengetahuan dasar, rasio antara input dan output belum sepenuhnya ideal sebagaimana prinsip efisiensi dalam kebijakan publik

Pada dimensi kecukupan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan bimtek telah mampu memenuhi kebutuhan dasar penyelenggaraan pemilu di tingkat TPS. Pemilih pada umumnya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPPS, baik dari segi kejelasan prosedur, sikap petugas, maupun kemudahan akses dalam menggunakan hak pilih. Layanan yang diberikan telah menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam berpartisipasi pada Pemilu 2024. Meskipun demikian, masih terdapat aspirasi masyarakat agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan layanan, ketepatan

informasi, dan kemampuan petugas dalam menangani situasi tidak terduga. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan kebijakan telah tercapai pada tingkat minimum yang memadai, namun masih memiliki ruang untuk disempurnakan

Dari sisi pemerataan, kebijakan bimbingan teknis telah mendorong terwujudnya pelayanan pemilu yang lebih adil dan inklusif. Penelitian menemukan bahwa KPPS tidak melakukan diskriminasi terhadap pemilih berdasarkan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang lainnya. Kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas mendapatkan prioritas pelayanan, baik dalam antrean maupun dalam proses pemberian suara. Hal ini mencerminkan bahwa manfaat kebijakan telah didistribusikan secara relatif merata kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pemilu. Prinsip keadilan sosial dan kesetaraan akses terhadap hak politik telah terimplementasi secara nyata dalam praktik penyelenggaraan pemilu di Bengkulu

Pada dimensi responsivitas, kebijakan bimtek terbukti mampu meningkatkan kepekaan dan daya tanggap KPPS terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Petugas dinilai cukup cepat dalam merespons pertanyaan pemilih, membantu pemilih yang mengalami kesulitan, serta menyediakan fasilitas dasar di TPS. Responsivitas ini memperkuat hubungan antara penyelenggara pemilu dan masyarakat, serta meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap proses pemilu. Dengan demikian, kebijakan bimbingan teknis tidak hanya berdampak pada aspek teknis administratif, tetapi juga pada kualitas interaksi sosial antara negara dan warga negara dalam konteks demokrasi elektoral

Sementara itu, dari aspek ketepatan, kebijakan bimbingan teknis dinilai telah tepat sasaran karena menysasar langsung aktor kunci dalam penyelenggaraan pemilu, yaitu KPPS. Selain itu, kebijakan ini juga tepat dari sisi waktu pelaksanaan, karena diberikan menjelang tahapan krusial pemungutan dan penghitungan suara. Dampak positif kebijakan ini tidak hanya terlihat pada meningkatnya kualitas pelayanan, tetapi juga pada meningkatnya partisipasi pemilih. Masyarakat merasa lebih percaya dan termotivasi untuk menggunakan hak pilihnya ketika dilayani oleh petugas yang profesional dan ramah. Dengan demikian, kebijakan bimtek berkontribusi secara tidak langsung terhadap penguatan legitimasi demokrasi lokal dan kualitas proses politik di Provinsi Bengkulu

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan bimbingan teknis KPPS dalam Pemilu 2024 di Provinsi Bengkulu telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pemilu, terutama dalam aspek efektivitas pelayanan, pemerataan manfaat, responsivitas petugas, dan ketepatan sasaran kebijakan. Namun, dari sisi efisiensi dan pendalaman materi pelatihan, kebijakan ini masih belum optimal dan memerlukan perbaikan berkelanjutan.

Oleh karena itu, kebijakan bimbingan teknis perlu dipandang sebagai proses yang dinamis dan berkelanjutan, bukan sekadar kegiatan administratif yang bersifat formalitas. Penguatan desain pelatihan, peningkatan kualitas instruktur, pemanfaatan teknologi digital, serta perencanaan anggaran yang lebih proporsional menjadi faktor kunci untuk meningkatkan kualitas kebijakan ini di masa mendatang. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kebijakan bimbingan teknis KPPS tidak hanya mampu menjawab kebutuhan teknis jangka pendek, tetapi juga berperan dalam membangun sumber daya manusia penyelenggara pemilu yang profesional, berintegritas, dan adaptif terhadap tantangan demokrasi modern.

E. Referensi

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Asshiddiqie, J. (2019). *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Budiardjo, M. (2018). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach (6th ed.)*. New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- KPU Republik Indonesia. (2023). *Peraturan KPU tentang Pembentukan dan Tata Kerja KPPS*. Jakarta: KPU RI.
- KPU Republik Indonesia. (2024). *Pedoman Teknis Bimbingan Teknis KPPS Pemilu 2024*. Jakarta: KPU RI.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2019). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2020). Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(2), 115–130.
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, M. (2021). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemilu. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 45–60.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, S. A. (2017). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2020). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2019). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.