

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MELALUI SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) DAN SURVEI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMEDANG

Robby Yulianto
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 18, 2026

Revised Mei 22, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Integrity Zone
Anti-Corruption Perception
Service Quality Perception
General Election Commission

ABSTRACT

The development of an Integrity Zone is a strategic component of bureaucratic reform aimed at establishing government institutions that are transparent, accountable, service-oriented, and free from corrupt practices. For the General Election Commission (KPU) of Sumedang Regency, institutional integrity and public service quality are particularly important because public trust is fundamental to credible and democratic electoral administration. This study aims to describe the development of the Integrity Zone at the KPU of Sumedang Regency by measuring users' perceptions through the Anti-Corruption Perception Survey (SPAK) and the Service Quality Perception Survey (SPKP). The study employed a survey method with a quantitative descriptive approach. Respondents were selected using purposive sampling based on their direct experience with services provided by the KPU of Sumedang Regency. Data were collected from 76 respondents through an online questionnaire using a six-point perception scale and analyzed using descriptive statistics. The scores were subsequently converted into a four-point scale to determine the Anti-Corruption Perception Index (IPAK) and the Service Quality Perception Index (IPKP). The results show that the IPKP reached 3.80, equivalent to 94.95%, and was classified as Excellent (Grade A). The highest-rated service element was the conformity of service fees with established regulations, with a score of 3.87. Meanwhile, the availability of service information, clarity of service requirements, and convenience of facilities or online service systems received the lowest score of 3.75, although they remained in the Excellent category. The IPAK reached 3.85, equivalent to 96.15%, and was also classified as Excellent (Grade A). The absence of illegal charges received the highest score of 3.87, while non-discriminatory services and the absence of unofficial intermediaries received the lowest score of 3.83. The study concludes that the KPU of Sumedang Regency has demonstrated excellent performance in public service quality and corruption prevention. Nevertheless, continuous improvements are required, particularly in service information, accessibility of facilities and digital systems, equal treatment of service users, and prevention of unofficial intermediaries, to ensure the sustainable development of the Integrity Zone.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Robby Yulianto,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang.
Email: ryunzhen@gmail.com

1. INTRODUCTION

Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu agenda penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga oleh kemampuan instansi pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan wewenang, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian dan pengaduan. Oleh karena itu, pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi dua aspek yang tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

Korupsi masih menjadi salah satu tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan karena dapat menurunkan kualitas pelayanan, menghambat pencapaian tujuan organisasi, dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Pencegahan korupsi perlu dilakukan secara terencana, terukur, dan berorientasi pada hasil dengan melibatkan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal tersebut ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, yang mengarahkan pelaksanaan pencegahan korupsi agar dilakukan secara lebih terfokus dan memberikan dampak nyata terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan (Republik Indonesia, 2018).

Selain bebas dari korupsi, instansi pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang tersebut juga menempatkan pembangunan kepercayaan masyarakat, perlindungan dari penyalahgunaan wewenang, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, dan perlakuan yang tidak diskriminatif sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Dengan demikian, masyarakat tidak hanya berkedudukan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang berhak menilai kualitas dan integritas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Upaya untuk mewujudkan birokrasi yang bersih dan pelayanan publik yang prima kemudian diterapkan melalui pembangunan Zona Integritas. Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan seluruh jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Komitmen tersebut dilaksanakan melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam aspek pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pembangunan Zona Integritas pada awalnya berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 52 Tahun 2014. Peraturan tersebut kemudian dicabut dan digantikan oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah. Ketentuan tersebut selanjutnya disempurnakan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024. Perubahan regulasi tersebut menunjukkan bahwa pembangunan Zona Integritas bukan sekadar kegiatan administratif atau pemenuhan dokumen, tetapi merupakan proses perubahan yang harus menghasilkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan mampu memberikan pelayanan publik secara prima (Kementerian PANRB, 2021; Kementerian PANRB, 2024).

Dalam pembangunan Zona Integritas, keberhasilan perubahan tidak cukup dinilai hanya melalui laporan dan evaluasi internal organisasi. Penilaian dari penerima layanan diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan yang benar-benar dirasakan masyarakat. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh penilaian tersebut antara lain Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Kedua survei tersebut merupakan bagian dari mekanisme evaluasi hasil pembangunan Zona Integritas berdasarkan persepsi pengguna layanan.

SPAK digunakan untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pemberian pelayanan. Penilaiannya dapat mencakup aspek diskriminasi pelayanan, kecurangan, penyalahgunaan kewenangan, pemberian imbalan di luar ketentuan, praktik percaloan, dan potensi benturan kepentingan. Hasil SPAK memberikan gambaran mengenai tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap integritas petugas dan proses pelayanan. Nilai survei yang baik menunjukkan adanya persepsi positif dari masyarakat, sedangkan nilai yang belum optimal menjadi dasar untuk mengidentifikasi risiko dan memperbaiki sistem pencegahan korupsi.

Sementara itu, SPKP digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja. Penilaiannya berhubungan dengan kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, kecepatan penyelesaian, kewajaran biaya, kompetensi dan perilaku petugas, ketersediaan sarana pelayanan, penanganan pengaduan, serta kesesuaian antara standar dan pelaksanaan pelayanan. Hasil SPKP dapat digunakan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan baik dan aspek yang masih memerlukan

perbaikan. Dengan demikian, kedua survei tersebut memiliki fungsi diagnostik karena hasilnya dapat menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut pembangunan Zona Integritas.

Pelaksanaan survei mandiri Zona Integritas pada 2025 diperkuat melalui Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025. Surat edaran tersebut memberikan arahan teknis mengenai pelaksanaan survei sebagai bagian dari pengusulan dan evaluasi unit kerja menuju WBK atau WBBM (Kementerian PANRB, 2025). Oleh karena itu, SPAK dan SPKP bukan hanya instrumen untuk memenuhi persyaratan evaluasi, tetapi juga sarana untuk memastikan bahwa perubahan internal organisasi telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pembangunan Zona Integritas memiliki kedudukan strategis di lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, pemilu diselenggarakan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil (Republik Indonesia, 2017). Sebagai penyelenggara pemilu, KPU tidak hanya bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tahapan pemilu, tetapi juga dituntut menjaga independensi, profesionalitas, integritas, keterbukaan, dan akuntabilitas kelembagaannya. Kualitas tata kelola dan pelayanan KPU akan memengaruhi kepercayaan peserta pemilu, pemilih, media, organisasi masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya terhadap proses demokrasi.

Komitmen KPU terhadap reformasi birokrasi menunjukkan perkembangan positif. Indeks Reformasi Birokrasi KPU meningkat dari 69,76 dengan predikat B pada 2023 menjadi 73,51 dengan predikat BB pada 2024 (KPU RI, 2025). Peningkatan tersebut menunjukkan adanya kemajuan dalam perbaikan tata kelola. Namun, capaian pada tingkat nasional tetap perlu diterjemahkan menjadi perbaikan yang konsisten pada setiap satuan kerja KPU provinsi dan KPU kabupaten/kota. Perbaikan tidak cukup diukur berdasarkan capaian administratif, tetapi perlu diketahui melalui pengalaman langsung masyarakat ketika menerima pelayanan.

KPU Kabupaten Sumedang sebagai satuan kerja penyelenggara pemilu di tingkat kabupaten memberikan berbagai layanan kepada peserta pemilu, pemilih, badan ad hoc, media, lembaga pemantau, peneliti, dan masyarakat. Layanan tersebut dapat berupa penyediaan informasi kepiluan, pelayanan data pemilih, akses dokumentasi dan informasi publik, fasilitasi pencalonan dan kampanye, konsultasi kepiluan, serta penanganan permohonan informasi dan pengaduan. Keragaman penerima dan jenis layanan tersebut menuntut adanya prosedur yang jelas, perlakuan yang adil, petugas yang kompeten, informasi yang terbuka, serta layanan yang bebas dari pungutan dan benturan kepentingan.

Dalam konteks tersebut, pelaksanaan SPAK dan SPKP di KPU Kabupaten Sumedang diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai integritas dan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Hasil survei dapat digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan telah diberikan secara adil, transparan, cepat, mudah, dan bebas dari praktik korupsi. Hasilnya juga dapat menjadi dasar untuk menetapkan prioritas perbaikan, memperkuat pengawasan internal, meningkatkan kompetensi petugas, menyempurnakan standar pelayanan, serta memperbaiki mekanisme pengaduan.

Meskipun SPAK dan SPKP merupakan bagian penting dalam evaluasi Zona Integritas, pelaksanaannya tidak boleh berhenti pada pengumpulan nilai indeks. Nilai survei perlu dianalisis sampai pada setiap unsur pelayanan agar organisasi dapat mengetahui sumber permasalahan dan menyusun rencana tindak lanjut yang tepat. Tanpa analisis dan tindak lanjut, survei berisiko menjadi kegiatan administratif yang tidak memberikan perubahan nyata. Oleh karena itu, dibutuhkan kajian yang menghubungkan hasil SPAK dan SPKP dengan pembangunan Zona Integritas di lingkungan KPU Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembangunan Zona Integritas melalui pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di KPU Kabupaten Sumedang. Penelitian ini secara khusus diarahkan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap integritas dan kualitas pelayanan, mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, serta merumuskan rekomendasi sebagai dasar penguatan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM. Hasil penelitian diharapkan dapat mendukung terwujudnya tata kelola KPU Kabupaten Sumedang yang bersih, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kepercayaan publik.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan di KPU Kabupaten Sumedang. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan kondisi yang ditemukan sebagaimana adanya tanpa menguji hubungan antarvariabel atau melakukan generalisasi yang lebih luas (Sugiyono, 2019). Pelaksanaan penelitian mengacu pada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

Populasi penelitian meliputi seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari KPU Kabupaten Sumedang selama periode survei tahun 2025. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria utama responden adalah masyarakat yang telah menerima dan mengetahui secara langsung proses pelayanan KPU Kabupaten Sumedang. Jumlah sampel ditetapkan sekurang-kurangnya 50 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala penilaian 1–6, yaitu skor 1 menunjukkan persepsi paling negatif dan skor 6 menunjukkan persepsi paling positif. Instrumen penelitian mencakup unsur Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), seperti diskriminasi pelayanan, kecurangan, penerimaan imbalan atau gratifikasi, pungutan liar, dan percaloan. Adapun Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) mencakup unsur informasi pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan.

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui penghitungan frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata setiap unsur. Nilai rata-rata SPAK dan SPKP pada skala 6 selanjutnya dikonversi ke skala 4 sesuai dengan pedoman Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP). Unsur yang memperoleh nilai terendah digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam rencana tindak lanjut pembangunan Zona Integritas di KPU Kabupaten Sumedang.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Jumlah responden yang diperoleh dalam Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 sebanyak 76 orang. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 59 laki-laki (77,6%) dan 17 perempuan (22,4%). Berdasarkan pekerjaan, responden terdiri atas ASN sebanyak 26 orang (34,2%), akademisi 2 orang (2,6%), unsur partai politik 10 orang (13,2%), pegawai BUMN/BUMD 1 orang (1,3%), karyawan swasta 5 orang (6,6%), wiraswasta 12 orang (15,8%), mahasiswa/pelajar 2 orang (2,6%), dan kategori lainnya 18 orang (23,7%).

Komposisi tersebut memperlihatkan bahwa survei melibatkan pengguna layanan dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, meskipun proporsinya belum sepenuhnya seimbang karena didominasi responden laki-laki dan ASN. Keragaman karakteristik responden penting dalam survei pelayanan publik karena penilaian masyarakat terbentuk dari pengalaman, kebutuhan, dan harapan yang dapat berbeda antarkelompok. Abdussamad et al. (2021) menjelaskan bahwa survei kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai sarana evaluasi berkala untuk mendorong pembenahan pelayanan birokrasi. Sementara itu, Wibowo dan Khoirunurrofik (2024) menunjukkan bahwa persepsi dan perilaku antikorupsi juga dapat berkaitan dengan karakteristik individu dan lingkungan. Oleh karena itu, profil responden perlu dipertimbangkan ketika menafsirkan hasil survei, tetapi tidak digunakan untuk menyimpulkan adanya perbedaan antarkelompok karena penelitian ini hanya menggunakan analisis deskriptif.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) didasarkan pada sembilan pertanyaan yang menggambarkan pengalaman masyarakat dalam memperoleh pelayanan di KPU Kabupaten Sumedang. Berdasarkan rekapitulasi hasil survei, diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,80 pada skala 4. Perolehan indeks pada setiap pertanyaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu	Keterangan
1.	Informasi Pelayanan pada KPU Kabupaten Sumedang selalu tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.	3,75	Sangat Baik (A)	Nilai Terendah
2.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.	3,82	Sangat Baik (A)	
3.	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan (pada media elektronik maupun non elektronik) mudah dipahami.	3,75	Sangat Baik (A)	Nilai Terendah

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu	Keterangan
4.	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan KPU Kabupaten Sumedang mudah diikuti/dilakukan	3,84	Sangat Baik (A)	
5.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sudah sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan tersebut.	3,82	Sangat Baik (A)	
6.	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan tersebut sesuai dengan tarif/biaya yang sudah ditetapkan	3,87	Sangat Baik (A)	Nilai Tertinggi
7.	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,75	Sangat Baik (A)	Nilai Terendah
8.	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan tersebut merespon keperluan Bapak/Ibu dengan Cepat	3,78	Sangat Baik (A)	
9.	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan tersebut mudah digunakan/diakses	3,81	Sangat Baik (A)	

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terbaru, IPKP sebesar 3,80 atau sekitar 94,95% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KPU Kabupaten Sumedang berada dalam kategori Sangat Baik dengan mutu A. Hasil tersebut menggambarkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian sangat positif terhadap ketersediaan informasi, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sarana pendukung, kecepatan respons, serta layanan konsultasi dan pengaduan. Akhyar (2023) menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Firmansyah dan Rosy (2021) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Unsur tarif atau biaya pelayanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,87. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden menilai biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Temuan ini penting dalam pembangunan Zona Integritas karena kepastian biaya dapat memperkecil ruang terjadinya pungutan tidak resmi, meningkatkan transparansi, dan memperkuat kepercayaan pengguna layanan. Hasil survei Sandra dan Maryati (2020) juga menunjukkan bahwa unsur biaya atau tarif dapat menjadi salah satu unsur dengan penilaian sangat baik ketika standar pelayanan diterapkan secara jelas. Dengan demikian, kejelasan dan konsistensi informasi mengenai layanan tidak berbayar atau tarif resmi perlu terus dipertahankan.

Tiga unsur memperoleh nilai terendah yang sama, yaitu 3,75. Ketiganya mencakup ketersediaan informasi pelayanan melalui media elektronik maupun nonelektronik, kemudahan memahami informasi persyaratan, serta kenyamanan sarana-prasarana atau kemudahan penggunaan sistem pelayanan daring. Meskipun masih termasuk kategori Sangat Baik, ketiga unsur tersebut menunjukkan ruang perbaikan yang relatif lebih besar dibandingkan unsur lainnya. Hendriyadi dan Musnaini (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Rosidi dan Sakuntalawati (2022) juga menekankan bahwa kesiapan pengguna, kemudahan teknologi, dan partisipasi masyarakat berperan dalam ketercapaian pelayanan publik berbasis digital.

Nilai 3,75 pada ketersediaan dan keterpahaman informasi tidak dapat langsung dianggap sebagai bukti bahwa informasi pelayanan tidak tersedia atau tidak jelas. Nilai tersebut hanya menunjukkan bahwa penilaian responden pada unsur tersebut relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Kondisi ini dapat ditindaklanjuti dengan melakukan audit terhadap keseragaman informasi pada situs web, media sosial, papan pengumuman, dan meja pelayanan; menggunakan bahasa yang lebih sederhana; serta memastikan informasi selalu diperbarui. Rofi et al. (2021) menerangkan bahwa penggunaan sistem informasi dalam organisasi publik akan menciptakan nilai publik apabila didukung kapasitas operasional dan manfaat yang benar-benar dirasakan pengguna.

Pada unsur sarana-prasarana dan sistem pelayanan daring, nilai 3,75 menunjukkan perlunya perhatian terhadap kenyamanan fasilitas fisik sekaligus kemudahan akses digital. Sofianto (2019) menemukan bahwa aplikasi digital dapat mendukung kinerja dan reformasi birokrasi, tetapi manfaatnya dapat terhambat oleh

ketidaksiapan pengguna, kinerja aplikasi yang belum optimal, dan belum terintegrasinya sistem. Oleh karena itu, KPU Kabupaten Sumedang dapat melakukan evaluasi aksesibilitas fasilitas, kestabilan sistem, kemudahan navigasi, ketersediaan petunjuk penggunaan, dan dukungan bagi pengguna yang mengalami kesulitan.

Unsur kecepatan respons memperoleh nilai 3,78 dan layanan konsultasi serta pengaduan memperoleh nilai 3,81. Keduanya telah berada dalam kategori Sangat Baik, tetapi tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Sabeni dan Setiamandani (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai sumber informasi bagi organisasi untuk mengetahui kesenjangan antara standar dan pengalaman aktual masyarakat.

Secara keseluruhan, capaian IPKP menunjukkan bahwa pelayanan KPU Kabupaten Sumedang telah dinilai sangat baik oleh responden. Purnawati dan Sujana (2021) menegaskan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dapat membantu instansi mengenali unsur pelayanan yang telah berjalan baik dan unsur yang masih perlu diperbaiki. Karena itu, nilai indeks yang tinggi tidak semestinya menghentikan evaluasi. Prioritas tindak lanjut dapat diarahkan pada pembaruan informasi secara konsisten, penyederhanaan bahasa persyaratan, peningkatan aksesibilitas sarana, optimalisasi layanan daring, penguatan kecepatan respons, dan pemantauan berkala terhadap pengaduan pengguna.

Survei Persepsi Anti Korupsi

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) didasarkan pada lima pertanyaan yang mengukur persepsi pengguna terhadap integritas pelayanan KPU Kabupaten Sumedang. Berdasarkan rekapitulasi hasil survei, diperoleh Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3,85 pada skala 4. Perolehan indeks pada setiap pertanyaan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

No.	Persepsi Kualitas Pelayanan	Nilai	Mutu	Keterangan
1.	Tidak ada diskriminasi (perlakuan tidak adil) untuk pelayanan	3,83	Sangat Baik (A)	Nilai Terendah
2.	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	3,85	Sangat Baik (A)	
3.	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku	3,85	Sangat Baik (A)	
4.	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan tersebut	3,87	Sangat Baik (A)	Nilai Tertinggi
5.	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan tersebut	3,83	Sangat Baik (A)	Nilai Terendah

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh IPAK sebesar 3,85 atau 96,15% termasuk kategori Sangat Baik dengan mutu A. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki persepsi sangat positif terhadap integritas pelayanan KPU Kabupaten Sumedang. Pelayanan dipersepsikan bebas dari pungutan liar, penerimaan imbalan di luar ketentuan, pelayanan di luar prosedur, diskriminasi, dan percaloan. Meskipun demikian, hasil ini merupakan ukuran persepsi pengguna layanan dan tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa risiko korupsi telah hilang sepenuhnya. Survei perlu dipadukan dengan pengawasan, pengelolaan pengaduan, pengendalian internal, dan evaluasi prosedur secara berkelanjutan.

Unsur tidak adanya pungutan liar memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,87. Capaian tersebut konsisten dengan tingginya nilai kesesuaian tarif atau biaya pada SPKP. Keselarasan kedua hasil ini memberikan indikasi bahwa pengguna layanan memperoleh kepastian biaya dan tidak merasakan adanya pungutan di luar ketentuan. Fasa dan Sani (2020) mengingatkan bahwa pelayanan publik merupakan sektor yang rentan terhadap penyuapan, uang pelicin, dan biaya tambahan tidak resmi. Oleh karena itu, informasi bahwa layanan KPU tidak dipungut biaya, kanal pengaduan, larangan gratifikasi, dan standar pelayanan perlu tetap disampaikan secara terbuka.

Unsur tidak adanya pelayanan di luar prosedur serta tidak adanya penerimaan imbalan masing-masing memperoleh nilai 3,85. Nilai tersebut menunjukkan persepsi yang sangat baik terhadap kepatuhan prosedural dan integritas petugas. Wulandari (2019) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pencegahan dan pemberantasan korupsi. Dalam konteks pelayanan, partisipasi tersebut dapat diwujudkan dengan menyediakan kanal pelaporan yang aman, mudah diakses, dan melindungi kerahasiaan pelapor.

Unsur tidak adanya diskriminasi dan tidak adanya percaloan memperoleh nilai terendah yang sama, yaitu 3,83. Nilai tersebut masih berada pada kategori Sangat Baik, sehingga tidak tepat ditafsirkan sebagai bukti langsung terjadinya diskriminasi atau percaloan. Namun, posisinya sebagai nilai terendah menunjukkan bahwa kedua unsur perlu memperoleh perhatian relatif lebih besar. KPU Kabupaten Sumedang perlu memastikan antrean, persyaratan, waktu pelayanan, akses informasi, dan respons petugas diterapkan secara setara kepada seluruh pengguna tanpa membedakan latar belakang, kedekatan, kepentingan politik, atau karakteristik lainnya.

Perhatian terhadap percaloan juga penting karena keberadaan perantara tidak resmi dapat menimbulkan asimetri informasi, biaya tambahan, dan perlakuan istimewa. Fasa dan Sani (2020) mencatat bahwa perantara atau calo masih menjadi salah satu risiko integritas dalam pelayanan publik. Pencegahannya dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, kejelasan informasi, layanan daring, publikasi waktu penyelesaian, pengawasan petugas, dan penyediaan bantuan resmi bagi masyarakat yang membutuhkan pendampingan.

Hasil SPAK ini mendukung pembangunan Zona Integritas di KPU Kabupaten Sumedang. Ifada et al. (2021) menjelaskan bahwa pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM memerlukan penerapan pedoman secara nyata pada proses kerja organisasi. Gafar et al. (2022) menambahkan bahwa Zona Integritas pada hakikatnya merupakan perubahan paradigma dan tata kelola menuju birokrasi yang profesional, akuntabel, berintegritas, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Oleh sebab itu, indeks yang tinggi harus ditindaklanjuti dengan pemeliharaan budaya integritas, bukan sekadar diperlakukan sebagai capaian administratif.

Secara bersamaan, IPKP sebesar 3,80 dan IPAK sebesar 3,85 menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan KPU Kabupaten Sumedang sangat baik sekaligus berintegritas. Kedua indeks tersebut memperlihatkan hubungan substantif antara kualitas pelayanan dan pencegahan korupsi: pelayanan yang mempunyai informasi, prosedur, waktu, dan biaya yang jelas akan mempersempit ruang terjadinya penyimpangan, sedangkan organisasi yang berintegritas akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan. Hasil ini sejalan dengan tujuan Zona Integritas untuk mewujudkan unit kerja yang bersih sekaligus melayani.

Meskipun demikian, indeks agregat perlu dibaca bersama nilai setiap unsur. Unsur informasi, keterpahaman persyaratan, dan sarana pelayanan menjadi prioritas relatif pada dimensi kualitas pelayanan, sedangkan prinsip non-diskriminasi dan pencegahan percaloan menjadi prioritas relatif pada dimensi antikorupsi. Tindak lanjut yang disarankan meliputi pembaruan standar pelayanan pada seluruh kanal informasi, penyederhanaan bahasa persyaratan, peningkatan aksesibilitas fasilitas dan layanan daring, penguatan kanal konsultasi dan pengaduan, publikasi layanan tanpa biaya, penerapan pelayanan yang setara, serta pemantauan terhadap potensi penggunaan perantara tidak resmi.

Dengan demikian, hasil Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 memberikan gambaran bahwa KPU Kabupaten Sumedang telah memperoleh penilaian sangat baik pada aspek kualitas pelayanan dan persepsi antikorupsi. Namun, pembangunan Zona Integritas merupakan proses berkelanjutan. Hasil survei perlu digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut yang terukur, penetapan unit penanggung jawab, target waktu penyelesaian, serta evaluasi berkala agar perbaikan pelayanan dan penguatan integritas dapat dirasakan secara konsisten oleh seluruh pengguna layanan.

4. CONCLUSION

KPU Kabupaten Sumedang telah mengupayakan dengan baik “Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan “Pelayanan Publik yang Prima”. Meskipun demikian, KPU Kabupaten Sumedang tetap berupaya untuk secara terus-menerus mengeksplorasi perbaikan-perbaikan yang dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dan budaya anti korupsi. Berdasarkan hasil survei tersebut, KPU Kabupaten Sumedang bahwa terdapat unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah pada survei persepsi kualitas pelayanan, yaitu “Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.”

Untuk meningkatkan pelayanan khususnya untuk unsur terendah dalam survei, KPU Kabupaten Sumedang telah menambah keaktifan dalam bersosialisasi di media sosial, baik menambah berita atau muatan terkait pemilihan dan kesekretariatan. Selain mengaktifkan sosialisasi, beberapa tindak lanjut yang perlu dilakukan terhadap “Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan” adalah sebagai berikut:

- a. Penyempurnaan dan standarisasi informasi layanan dengan melakukan reviu dan update SOP serta mempublikasikan melalui platform yang di kelola oleh KPU Kabupaten Sumedang;
- b. Melakukan monitoring secara berkala oleh pejabat pengelola PPID untuk melakukan pengecekan rutin terhadap semua kanal informasi yang digunakan oleh KPU Kabupaten Sumedang.

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi KPU Kabupaten Sumedang mencermati bahwa terdapat unsur yang memiliki nilai paling rendah yaitu “Tidak ada diskriminasi (perlakuan tidak adil) untuk pelayanan”. Untuk

meningkatkan pelayanan khususnya untuk unsur terendah dalam survei, KPU Kabupaten Sumedang telah menambah keaktifan dalam bersosialisasi di media sosial, baik menambah berita atau muatan terkait pemilihan dan kesekretariatan. Selain mengaktifkan sosialisasi, beberapa tindak lanjut yang perlu dilakukan terhadap unsur “Tidak ada diskriminasi (perlakuan tidak adil) untuk pelayanan” adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan arahan kepada seluruh pegawai dengan penekanan bahwa semua pemohon atau pemangku kepentingan harus diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang;
- b. Memperkuat saluran pengaduan dengan tindak lanjut laporan dengan cepat, transparan, dan dilaporkan secara berkala dalam forum evaluasi internal.

KPU Kabupaten Sumedang telah melaksanakan proses pembangunan Zona Integritas secara terukur, partisipatif, dan berbasis evaluasi publik. Mekanisme umpan balik dari masyarakat menjadi dasar untuk memperkuat perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) sehingga pemenuhan komponen pengungkit dan komponen hasil dalam pembangunan Zona Integritas dapat tercapai sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Dengan demikian, upaya ini tidak hanya mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemilu yang berintegritas, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap kelembagaan KPU secara keseluruhan.

REFERENCES

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Studi kasus di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18 (1). https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275
- Akhyar, A. (2023). Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 103–113. https://doi.org/10.33627/pk.62.1246
- Fasa, A. W. H., & Sani, S. Y. (2020). Sistem manajemen anti-penyuapan ISO 37001:2016 dan pencegahan praktik korupsi di sektor pelayanan publik. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 187–208. https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.684
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p82-93
- Gafar, T. F., Octavia, S., Zamhasari, Z., & Suryaningsih, S. (2022). Reformasi birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*, 1(10). https://doi.org/10.53625/jpdsh.v1i10.3391
- Hendriyadi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(1), 87–98. https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531
- Ifada, T., Hardjo Soewito, S., & Soesiantoro, A. (2021). Penerapan pedoman pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM: Studi kasus di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 203–210. https://www.aksiologi.org/index.php/praja/article/view/138
- Kementerian PANRB. (2014). PermenPANRB No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas.
- Kementerian PANRB. (2025). Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025 tentang Penguatan Evaluasi Zona Integritas melalui Survei Mandiri SPKP dan SPAK.
- Purnawati, N. K. S., & Sujana, I. N. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 146–154. https://doi.org/10.23887/ekuitas.v9i1.28324

- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2017). Undang-Undang No. 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum.
- Rofi, A. E. N., Putra, F., & Sentanu, I. G. E. P. S. (2021). Creating innovation of public value through management information systems. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 513–528. https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.513-528
- Rosidi, V. C., & Sakuntalawati, L. V. R. D. (2022). ULAS: Ketercapaian pelayanan publik yang efektif berbasis digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2). https://doi.org/10.22146/jps.v9i2.76232
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214
- Sandra, E., & Maryati, M. (2020). Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota: Suatu catatan survei. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1). https://doi.org/10.52423/neores.v2i1.14938
- Sofianto, A. (2019). Inovasi manajemen pemerintahan berbasis aplikasi digital di Provinsi Jawa Tengah. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 3(2), 99–108. https://doi.org/10.21787/mp.3.2.2019.99-108
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, A. C., & Khoirunurrofik, K. (2024). Analisis hubungan program antikorupsi pemerintah dan perilaku menyuap pada tingkat individu di Indonesia. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 10(2), 285–300. https://doi.org/10.32697/integritas.v10i2.1256
- Wulandari, S. (2019). The role of the community in law enforcement eradication of corruption crime. *Indonesian Journal of Criminal Law Studies*, 4(2), 117–126. https://doi.org/10.15294/ijcls.v4i2.36298.