

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan layanan pemenuhan hak konstitusional pemilih pada Pemilihan Tahun 2024 di Provinsi Sumatera Barat telah dilaksanakan melalui tiga bentuk layanan utama, yaitu layanan pendaftaran pemilih, layanan informasi kepemiluan, dan layanan penggunaan hak pilih di Tempat Pemungutan Suara (TPS). Ketiga layanan tersebut merupakan satu rangkaian pelayanan yang saling berkaitan dalam memungkinkan pemilih menggunakan hak konstitusionalnya. Secara umum, implementasi telah didukung oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi yang relatif memadai. Namun, kondisi tersebut belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan yang substantif karena masih ditemukan kesenjangan antara layanan yang tersedia secara normatif dengan layanan yang benar-benar dipahami, diakses, dan dimanfaatkan oleh pemilih.

Dengan menggunakan indikator keterdaftaran dan kepastian status pemilih, keterpahaman informasi kepemiluan, keterjangkauan dan aksesibilitas layanan, serta kemampuan aktual menggunakan hak pilih secara setara dan nondiskriminatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak konstitusional pemilih pada Pemilihan Tahun 2024 relatif kuat pada tingkat normatif dan administratif, tetapi belum sepenuhnya merata pada tingkat substantif. Secara administratif, penyelenggara telah menyediakan mekanisme pendaftaran pemilih, penyampaian informasi kepemiluan, dan pelayanan penggunaan hak pilih di TPS. Namun, pada tingkat substantif masih ditemukan kesenjangan dalam keterpahaman informasi, keterjangkauan mekanisme pelayanan, adaptasi terhadap kondisi wilayah, serta

kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan kelompok pemilih tertentu. Dengan demikian, temuan penelitian tidak menunjukkan bahwa hak konstitusional pemilih secara keseluruhan tidak terpenuhi, melainkan bahwa pemenuhannya berlangsung secara bertingkat: relatif terpenuhi secara normatif dan administratif, tetapi belum sepenuhnya merata dan substantif dalam pengalaman pemilih.

Perbandingan pada tiga lokus penelitian, yaitu Kota Padang, Kabupaten Kepulauan Mentawai, dan Kota Sawahlunto, menunjukkan bahwa implementasi kebijakan layanan pemilih dipengaruhi oleh karakteristik wilayah tempat kebijakan dilaksanakan. Kota Padang menghadapi tantangan kompleksitas layanan akibat jumlah dan mobilitas pemilih yang tinggi. Kabupaten Kepulauan Mentawai menghadapi kendala geografis dan aksesibilitas wilayah yang memengaruhi distribusi pelayanan. Sementara itu, Kota Sawahlunto memperlihatkan bahwa wilayah dengan cakupan yang lebih kecil dan kedekatan sosial yang lebih kuat mendukung koordinasi serta pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, regulasi dan mekanisme pelayanan yang relatif sama dapat menghasilkan proses implementasi yang berbeda ketika diterapkan pada karakteristik wilayah dan kebutuhan pemilih yang berbeda.

Secara teoretis, hasil penelitian memperkuat kegunaan teori implementasi kebijakan Edward III dalam menjelaskan komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi pada layanan pemilih, sekaligus menunjukkan pentingnya konteks wilayah dan orientasi pelayanan kepada pemilih dalam memahami variasi implementasi. Kontribusi penelitian bagi kajian Administrasi Publik terletak pada penempatan pemenuhan hak konstitusional pemilih sebagai

rantai layanan publik (*public service chain*) yang menghubungkan

pendaftaran pemilih, informasi teknis pemilihan, dan penggunaan hak pilih di TPS. Perspektif ini memperlihatkan bahwa pemenuhan hak pilih tidak hanya merupakan persoalan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga persoalan kemampuan organisasi publik mentransformasikan jaminan normatif menjadi pelayanan yang substantif.

Secara praktis, temuan penelitian memberikan dasar empiris bagi KPU dan pemangku kepentingan terkait untuk memperbaiki implementasi layanan pemilih melalui penguatan informasi yang mudah dipahami, peningkatan kapasitas pelaksana, penyesuaian pelayanan berdasarkan karakteristik wilayah, serta pelayanan yang lebih responsif terhadap kelompok pemilih rentan. Temuan mengenai perbedaan antara layanan normatif dan layanan substantif juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi agar keberhasilan penyelenggaraan pemilihan tidak hanya dinilai dari terlaksananya tahapan dan prosedur, tetapi juga dari kemampuan pemilih memperoleh, mengakses, dan menggunakan layanan yang memungkinkan hak pilihnya terpenuhi secara nyata.

6.2 Keterbatasan Penelitian

Penulis mengakui bahwa penelitian ini memiliki batas yang terlihat lebih matang secara akademik. Pertama, outcome “pemenuhan hak konstitusional” belum diukur secara langsung dan menyeluruh. Ini merupakan kelemahan substantif paling penting. Penelitian ini menggunakan konsep *fulfillment of constitutional rights* sebagai outcome, tetapi desain penelitian terutama menganalisis implementasi melalui empat variabel dari teori Edward III. Artinya, penelitian relatif kuat menjelaskan “bagaimana penyelenggara melaksanakan kebijakan”?, tetapi belum sepenuhnya mengukur “seberapa jauh layanan tersebut benar-benar

menghasilkan pemenuhan hak pada tingkat populasi pemilih”?. Pengalaman pemilih memang telah dimasukkan melalui informan dan triangulasi, tetapi belum dikembangkan menjadi ukuran outcome yang lebih sistematis. Karena itu, terdapat kemungkinan bahwa kesimpulan “hak konstitusional relatif terpenuhi” masih lebih kuat sebagai interpretasi kualitatif daripada sebagai pengukuran outcome secara komprehensif.

Kelemahan ini justru membuka *research gap* lanjutan. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan indikator *effective exercise of voting rights*, misalnya akses, keterpahaman informasi, keterdaftaran, aksesibilitas TPS, kemampuan menggunakan suara secara mandiri, dan keberhasilan mengatasi hambatan pelayanan.

Kedua, penggunaan Edward III sebagai kerangka utama berpotensi membuat analisis terlalu *theory-driven*. Metode penelitian ini secara eksplisit menggunakan *theory-driven thematic coding* berdasarkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, walaupun telah disediakan ruang untuk kode induktif seperti karakter geografis dan sosial. Secara metodologis ini merupakan kekuatan karena membuat analisis sistematis. Namun sekaligus merupakan keterbatasan karena fenomena yang tidak sesuai dengan empat kategori Edward III berpotensi kurang mendapatkan ruang analitis yang sama. Misalnya, pengalaman pemilih, relasi sosial, literasi politik, kepercayaan terhadap penyelenggara, budaya lokal, dan *citizen capability* sebenarnya dapat menjadi faktor penting tetapi tidak secara eksplisit berada dalam struktur teori utama.

Dengan demikian, penelitian ini kuat dalam menjawab “bagaimana empat faktor implementasi bekerja”, tetapi belum maksimal dalam menjawab “faktor apa saja di luar empat variabel tersebut yang membentuk kemampuan aktual pemilih menggunakan haknya.”

Ketiga, tiga lokus memberikan variasi kontekstual yang kuat tetapi membatasi generalisasi. Pemilihan di Kota Padang, Kabupaten Kepulauan Mentawai, dan Kota Sawahlunto merupakan keputusan metodologis yang baik karena menghasilkan *maximum contextual variation*. Kota besar, wilayah kepulauan, dan kota kecil. Namun, ketiga lokasi tersebut tetap tidak mewakili seluruh karakteristik 19 kabupaten dan kota di Sumatera Barat. Karena itu, temuan penelitian lebih tepat disebut *analytical generalization* daripada generalisasi statistik.

Dengan kata lain, penelitian ini dapat mengatakan bahwa karakteristik wilayah berpotensi menjelaskan variasi implementasi, tetapi tidak menyimpulkan bahwa pola tersebut pasti berlaku identik pada seluruh kabupaten dan kota Sumatera Barat.

Keempat, hubungan antara kualitas layanan dan tingkat partisipasi belum dapat dinyatakan sebagai hubungan kausal. Data partisipasi menjadi konteks yang menarik. Partisipasi pemilihan di Kota Padang 49,18%, Kabupaten Kepulauan Mentawai 66,71%, dan Kota Sawahlunto 79,90%. Namun, tingkat partisipasi tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas layanan pemilih. Partisipasi juga dipengaruhi oleh preferensi politik, kompetisi kandidat, mobilisasi politik, kepercayaan terhadap politik, karakter sosial-ekonomi, dan faktor lainnya.

Karena itu, penelitian ini sengaja tidak menyimpulkan bahwa rendahnya partisipasi Padang merupakan akibat buruknya layanan pemilih, namun terdapat konteks empiris yang menarik untuk dianalisis, sementara hubungan kausal antara layanan dan partisipasi memerlukan desain penelitian berbeda.

Kelima, perspektif pemilih sudah dimasukkan dalam kajian penelitian ini, tetapi belum sepenuhnya menjadi pusat analisis. Penelitian telah memasukkan pemilih pemula, lansia, disabilitas, pekerja, non-pekerja/golput, tokoh adat, dan tokoh masyarakat sebagai informan triangulasi. Ini merupakan kekuatan. Namun struktur Bab V masih dominan disusun berdasarkan empat variabel Edward III, bukan berdasarkan pengalaman atau *journey* pemilih. Akibatnya, suara pemilih cenderung menjadi evidence untuk menjelaskan implementasi, bukan menjadi basis utama untuk membangun model pelayanan.

Celah ini sangat potensial untuk dibahas pada penelitian berikutnya, yakni mengembangkan *voter journey/service journey*, dari sebelum terdaftar → memperoleh informasi teknis pemilihan → datang ke TPS → dilayani → memberikan suara → mengalami atau tidak mengalami hambatan.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan layanan pemenuhan hak konstitusional pemilih pada penyelenggaraan pemilihan mendatang perlu diarahkan pada penguatan orientasi pelayanan publik dengan menempatkan pemilih sebagai pusat (*citizen-centered public service*) dari seluruh tahapan penyelenggaraan pemilihan. Layanan pendaftaran pemilih, layanan informasi kepemiluan, dan layanan penggunaan hak pilih di TPS perlu dipandang sebagai satu kesatuan rantai

layanan (*public service chain*) sehingga setiap tahapan saling mendukung dalam menjamin terpenuhinya hak konstitusional pemilih secara efektif. Atas dasar temuan penelitian, rekomendasi yang dapat dilakukan KPU pada penyelenggaraan pemilihan berikutnya dirumuskan sebagai berikut.

1. KPU perlu menyusun standar layanan pemilih yang terintegrasi sejak tahap pendaftaran pemilih, penyampaian informasi teknis, hingga pelayanan di TPS. Standar tersebut perlu memuat informasi minimum yang wajib diterima pemilih pada setiap tahapan, mekanisme penanganan pemilih yang belum terdaftar atau mengalami perubahan status keterdaftaran, mekanisme pelayanan pemilih pindahan dan pemilih berkebutuhan khusus, serta prosedur penyelesaian permasalahan pelayanan di tingkat PPK, PPS, dan KPSS. Bagi Komisi Pemilihan Umum (KPU), diperlukan penguatan kualitas layanan informasi kepada pemilih, terutama melalui penyampaian substansi Formulir Model C. Pemberitahuan, sehingga pemilih tidak hanya menerima dokumen, tetapi juga memperoleh penjelasan mengenai status keterdaftaran, lokasi TPS, waktu pemungutan suara, prosedur penggunaan hak pilih, serta layanan yang tersedia bagi pemilih berkebutuhan khusus dan pemilih pindahan. Informasi tersebut tidak sebaiknya hanya bergantung pada distribusi Formulir Model C. Pemberitahuan, tetapi perlu disampaikan secara konsisten melalui kanal resmi KPU, sosialisasi pada tingkat kelurahan/desa, serta komunikasi langsung oleh penyelenggara pada tingkat yang paling dekat dengan pemilih. Dengan demikian, indikator keberhasilan layanan informasi tidak hanya diukur dari tersampainya informasi, tetapi juga dari keterpahaman pemilih terhadap informasi tersebut.

2. KPU perlu memperbaiki pola bimbingan teknis bagi penyelenggara ad hoc dengan melaksanakannya lebih awal, berjenjang, dan berbasis pada simulasi kasus pelayanan yang mungkin ditemui di lapangan. Persiapan dan bimbingan teknis bagi KPPS perlu dilaksanakan lebih awal agar petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan, menyelesaikan permasalahan di lapangan, dan memberikan informasi yang seragam kepada pemilih. Materi bimbingan teknis tidak hanya perlu menekankan prosedur pemungutan dan penghitungan suara, tetapi juga perlu memuat penanganan kasus pemilih yang tidak tercantum dalam DPT, pelayanan DPTb dan DPK, pelayanan pemilih disabilitas dan lansia, pendampingan pemilih, serta bentuk pelayanan pada kondisi khusus. KPU Kabupaten/Kota juga perlu menyiapkan pedoman singkat atau *service checklist* bagi KPPS agar interpretasi terhadap ketentuan pelayanan tidak berbeda antar-TPS.
3. Implementasi kebijakan juga perlu disesuaikan dengan karakteristik wilayah. Daerah kepulauan dan wilayah dengan aksesibilitas rendah memerlukan dukungan sumber daya, anggaran, strategi pelayanan, dan pola koordinasi yang berbeda dibandingkan wilayah perkotaan dengan jumlah pemilih dan mobilitas yang tinggi. Untuk wilayah kepulauan seperti Kabupaten Kepulauan Mentawai, KPU perlu melakukan pemetaan lebih awal terhadap TPS dan wilayah yang memiliki hambatan jarak, transportasi, komunikasi, serta keterbatasan akses pendampingan sehingga kebutuhan distribusi logistik, petugas, waktu, dan mekanisme koordinasi dapat ditentukan berdasarkan tingkat kesulitan wilayah. Pada wilayah perkotaan

seperti Kota Padang, strategi pelayanan perlu lebih menekankan pengelolaan jumlah pemilih yang besar, mobilitas penduduk, pemilih pindahan, dan penyebaran informasi melalui berbagai kanal. Sementara itu, pola pelayanan berbasis kedekatan sosial dan koordinasi cepat yang ditemukan pada wilayah dengan skala pelayanan lebih kecil seperti Kota Sawahlunto dapat digunakan sebagai praktik yang relevan sepanjang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing daerah. Pendekatan yang adaptif terhadap kondisi wilayah akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan sekaligus memperluas akses pelayanan bagi seluruh pemilih.

4. Pelayanan kepada kelompok pemilih rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, pemilih pemula, masyarakat adat, serta pemilih di wilayah terpencil perlu diperkuat secara menyeluruh sejak proses pendataan, penyampaian informasi, hingga pelayanan pada hari pemungutan suara. KPU perlu melakukan identifikasi kebutuhan pelayanan kelompok tersebut sejak tahap pemutakhiran data pemilih dan memastikan informasi kebutuhan khusus yang relevan dapat ditindaklanjuti pada tingkat TPS. Sebelum hari pemungutan suara, PPS dan KPPS perlu memastikan akses menuju TPS, tata letak TPS, fasilitas pendukung, mekanisme pendampingan, dan pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan bagi pemilih yang membutuhkan bantuan. Dengan cara ini, pelayanan kelompok rentan tidak bersifat reaktif setelah persoalan muncul di TPS, tetapi dipersiapkan sejak tahap awal pelayanan pemilih. Dengan demikian, pemenuhan hak konstitusional pemilih tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan fasilitas

pada hari pemilihan, tetapi melalui pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan pada setiap tahapan penyelenggaraan pemilihan.

5. KPU perlu memperkuat evaluasi pascapemilihan dengan tidak hanya menilai keterlaksanaan tahapan dan kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga menilai pengalaman pemilih sebagai penerima layanan. Evaluasi dapat diarahkan pada indikator sederhana, seperti kemudahan memastikan status keterdaftaran, keterpahaman informasi teknis, kemudahan memperoleh solusi ketika terjadi permasalahan administrasi, aksesibilitas TPS, keseragaman informasi dari petugas, serta kemudahan menggunakan hak pilih. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan perbaikan bimbingan teknis, strategi komunikasi, alokasi sumber daya, dan standar pelayanan pada pemilihan berikutnya. Dengan demikian, evaluasi KPU bergerak dari sekadar *procedural compliance* menuju penilaian terhadap kualitas layanan yang benar-benar dialami oleh pemilih.

Bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, penelitian selanjutnya disarankan menguji lebih lanjut konsep rantai layanan publik (*public service chain*) dalam konteks penyelenggaraan pemilihan pada wilayah dan karakteristik yang berbeda, serta mengembangkan pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima pemilih (*voter service experience*). Penelitian lanjutan juga dapat mengembangkan indikator yang lebih terukur mengenai transformasi layanan normatif menjadi layanan substantif, seperti keterdaftaran, keterpahaman informasi, aksesibilitas pelayanan, responsivitas petugas, dan kemampuan aktual pemilih menggunakan hak pilihnya. Kajian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) untuk

memperkuat pengujian hubungan antara kualitas layanan pemilih, karakteristik wilayah, dan tingkat partisipasi masyarakat.

