Jurnal Disrupsi Bisnis

p-ISSN 2621-797X ; e-ISSN 2746-6841 DOI:10.32493
Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol.9, No.3, Mei-Juni 2026 (587-597)
http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/index

Dampak Inovasi Layanan dan Kemitraan Strategis terhadap Kinerja KPU Provinsi DKI Jakarta melalui Kualitas Layanan

Gatot Kusjono[1]*, Sugeng Widodo[2], Sunardi[3]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia
dosen00434@unpam.ac.id[1]*

Menerima: 15 Juni 2026 | Diterima: 19 Juni 2026 | Diterbitkan: 21 Juni 2026
*Korespondensi Penulis

Abstrak

Studi ini menyelidiki bagaimana inovasi layanan dan kemitraan strategis membentuk kinerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi (KPU DKI Jakarta) Jakarta, dengan kualitas layanan sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan desain kuantitatif dan Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Squares (SEM-PLS), data dihimpun dari 100 komisaris dan staf KPU di seluruh DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan ($\beta = 0{,}432$, $p < 0{,}001$) dan kemitraan strategis ($\beta = 0{,}462$, $p < 0{,}001$) secara signifikan meningkatkan kualitas layanan. Mereka juga secara langsung meningkatkan kinerja KPU, dengan kualitas layanan bertindak sebagai mediator parsial yang bermakna. Model ini menjelaskan 75,5% dari varians kinerja KPU ($R^2 = 0{,}755$), menegaskan bahwa inovasi, kolaborasi, dan kualitas layanan bersama-sama merupakan pengungkit penting untuk kinerja lembaga pemilu.

Kata Kunci: Inovasi Layanan, Kemitraan Strategis, Kualitas Layanan, Kinerja KPU.

Abstract

This study investigates how service innovation and strategic partnership shape the performance of the Jakarta Provincial General Elections Commission (KPU DKI Jakarta), with service quality as a mediating variable. Using a quantitative design and Structural Equation Modeling with Partial Least Squares (SEM-PLS), data were collected from 100 KPU commissioners and staff across DKI Jakarta. Results show that both service innovation ($\beta = 0.432$, $p < 0.001$) and strategic partnership ($\beta = 0.462$, $p < 0.001$) significantly improve service quality. They also directly enhance KPU performance, with service quality acting as a meaningful partial mediator. The model explains 75.5% of the variance in KPU performance ($R^2 = 0.755$), confirming that innovation, collaboration, and service quality together are critical levers for electoral institution performance.

Keywords: *Service Innovation; Strategic Partnership; Service Quality; KPU Performance.*

PENDAHULUAN

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam era digital dan tuntutan masyarakat akan transparansi serta akuntabilitas. Transformasi digital yang terjadi secara global telah mengubah ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan pemilihan umum. Fenomena ini menuntut KPU untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Inovasi pelayanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas dan kredibilitas penyelenggaraan pemilu. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang besar bagi KPU untuk mengoptimalkan kinerja organisasinya melalui digitalisasi proses dan layanan. Namun demikian, implementasi inovasi pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknologi semata, melainkan juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem manajemen yang adaptif. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi publik (Hartley, 2020).

 Copyright © pada Penulis

Dalam konteks penyelenggaraan pemilu, kemitraan strategis menjadi elemen fundamental yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. KPU Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian integral dari sistem pemilu nasional harus mampu membangun kolaborasi yang efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari lembaga pemerintah, organisasi masyarakat sipil, media massa, hingga komunitas akademik. Kemitraan strategis yang baik dapat memberikan dukungan signifikan dalam hal sumber daya, keahlian, dan legitimasi sosial yang diperlukan untuk penyelenggaraan pemilu yang berkualitas. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa KPU Provinsi DKI Jakarta masih menghadapi berbagai kendala dalam mengoptimalkan potensi kemitraan strategis dengan pemangku kepentingan eksternal. Beberapa kendala tersebut antara lain kurangnya kejelasan kerangka kerja kemitraan, terbatasnya mekanisme koordinasi yang sistematis, dan belum adanya evaluasi komprehensif terhadap efektivitas kemitraan yang telah dibangun. Penelitian menunjukkan bahwa kemitraan strategis yang efektif dapat meningkatkan kapasitas organisasi publik dalam mencapai tujuan strategisnya (Zhang et al., 2021). Hal ini menjadi urgensi bagi KPU Provinsi DKI Jakarta untuk mengembangkan model kemitraan strategis yang lebih sistematis dan terukur.

Kualitas layanan dalam konteks organisasi publik, khususnya KPU, memiliki dimensi yang sangat kompleks dan beragam aspek. Kualitas layanan tidak hanya terbatas pada aspek teknis penyelenggaraan pemilu, tetapi juga mencakup daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, aksesibilitas informasi, dan transparansi proses. Fenomena yang berkembang menunjukkan bahwa masyarakat DKI Jakarta memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan KPU, terutama dalam hal kemudahan akses informasi, kecepatan proses administrasi, dan kejelasan prosedur. Namun, masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan realitas layanan yang diberikan oleh KPU Provinsi DKI Jakarta. Kesenjangan ini tercermin dari berbagai keluhan masyarakat terkait keakuratan proses pendaftaran pemilih, kurangnya sosialisasi yang komprehensif, dan terbatasnya saluran komunikasi yang efektif. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan sebagai perantara penting dalam hubungan antara inovasi organisasi dan kinerja (Kumar & Sharma, 2019). Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang peran perantara kualitas layanan menjadi krusial dalam konteks peningkatan kinerja KPU.

Kinerja KPU sebagai hasil utama yang ingin dicapai memiliki indikator yang sangat beragam dan komprehensif. Kinerja tidak hanya diukur dari aspek kuantitatif seperti tingkat partisipasi pemilih atau jumlah keluhan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup aspek kualitatif seperti tingkat kepuasan masyarakat, kredibilitas hasil pemilu, dan citra organisasi. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa kinerja KPU DKI Jakarta mengalami fluktuasi yang signifikan dalam beberapa periode penyelenggaraan pemilu terakhir. Beberapa indikator kinerja menunjukkan tren peningkatan, namun masih terdapat area yang memerlukan perbaikan berkelanjutan. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana mengintegrasikan berbagai upaya perbaikan dalam satu kerangka kerja yang koheren dan sistematis. Penelitian terdahulu mengidentifikasi bahwa kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi secara kompleks (Brown & Wilson, 2020). Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan menyeluruh dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja KPU DKI Provinsi DKI Jakarta.

Transformasi digital yang terjadi secara global telah membawa dampak signifikan terhadap cara organisasi publik beroperasi dan berinteraksi dengan pemangku kepentingannya. KPU Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari ekosistem pemerintahan digital harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat yang terus berubah. Fenomena digitalisasi dalam penyelenggaraan pemilu telah menjadi tren global yang tidak dapat dihindari, mulai dari pendaftaran pemilih secara daring, sistem informasi yang cepat dan akurat, hingga penggunaan media sosial untuk sosialisasi dan edukasi. Namun, implementasi teknologi digital dalam konteks KPU tidak hanya sekedar adopsi teknologi, melainkan harus disertai dengan perubahan budaya organisasi, peningkatan kapasitas SDM, dan pengembangan sistem manajemen yang adaptif. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola pengelolaan perubahan secara efektif (Johnson et al., 2021). Tantangan yang dihadapi KPU Provinsi DKI Jakarta adalah bagaimana mengoptimalkan manfaat teknologi digital sambil tetap mempertahankan prinsip-prinsip demokrasi dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk memberikan wawasan tentang strategi optimalisasi inovasi pelayanan dalam konteks transformasi digital.

Aspek kemitraan strategis dalam konteks organisasi publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan kemitraan dalam sektor swasta. Kemitraan strategis KPU tidak hanya bertujuan untuk mencapai

 Copyright © pada Penulis

efisiensi operasional, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek legitimasi demokratis, transparansi, dan akuntabilitas publik. Fenomena yang berkembang menunjukkan bahwa KPU Provinsi DKI Jakarta telah menjalin berbagai bentuk kemitraan dengan pemangku kepentingan eksternal, namun efektivitas kemitraan tersebut belum dievaluasi secara komprehensif. Beberapa bentuk kemitraan yang telah dijalin antara lain kerjasama dengan perguruan tinggi untuk penelitian dan pengembangan, kolaborasi dengan media massa untuk sosialisasi, dan kemitraan dengan organisasi masyarakat sipil untuk pemantauan dan evaluasi, serta dengan beberapa instansi pemerintah. Namun, masih terdapat potensi yang belum dioptimalkan, terutama dalam hal kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi internasional. Penelitian menunjukkan bahwa kemitraan strategis dapat menjadi katalis penting dalam peningkatan kapasitas organisasi publik (Davis & Thompson, 2020). Hal ini menunjukkan perlunya kerangka kerja yang lebih sistematis dalam mengelola dan mengevaluasi kemitraan strategis KPU Provinsi DKI Jakarta.

Dimensi inovasi dalam konteks pelayanan publik memiliki spektrum yang sangat luas, mulai dari inovasi teknologi, inovasi proses, hingga inovasi sosial. KPU Provinsi DKI Jakarta sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan demokrasi harus mampu mengembangkan berbagai jenis inovasi yang relevan dengan kebutuhan dan konteks operasionalnya. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa upaya inovasi yang dilakukan oleh KPU Provinsi DKI Jakarta masih bersifat sporadis dan belum terintegrasi dalam satu strategi inovasi yang komprehensif. Beberapa inisiatif inovasi yang telah dilakukan antara lain pengembangan aplikasi seluler untuk informasi pemilih, implementasi sistem pemungutan suara elektronik untuk internal, dan penggunaan media sosial untuk keterlibatan dengan masyarakat. Namun, dampak dari berbagai inisiatif inovasi tersebut terhadap kinerja organisasi belum dievaluasi secara sistematis. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi dalam organisasi publik sangat bergantung pada keselarasan antara strategi inovasi dengan tujuan organisasi (Miller & Anderson, 2019). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami mekanisme bagaimana inovasi pelayanan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja KPU.

Pentingnya penelitian ini juga terletak pada konteks spesifik KPU Provinsi DKI Jakarta sebagai lembaga penyelenggara pemilu di wilayah metropolitan terbesar Indonesia. DKI Jakarta memiliki karakteristik demografis, sosial, dan ekonomi yang sangat heterogen, sehingga menuntut pendekatan yang canggih dalam penyelenggaraan pemilu. Fenomena urbanisasi yang tinggi, mobilitas penduduk yang dinamis, dan tingkat literasi digital yang beragam menjadi tantangan tersendiri bagi KPU Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kompleksitas konteks operasional ini memerlukan strategi yang adaptif dan inovatif untuk dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang beragam. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor kontekstual memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi inovasi dalam organisasi publik (Roberts et al., 2020). Hal ini menjadikan penelitian di KPU Provinsi DKI Jakarta memiliki nilai strategis yang tinggi, baik untuk pengembangan teori maupun praktik manajemen organisasi publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tidak hanya untuk KPU Provinsi DKI Jakarta, tetapi juga untuk KPU di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

Aspek metodologis dalam penelitian ini juga memiliki keunggulan tersendiri dengan penggunaan Smart PLS 4.0 sebagai alat analisis. Pemodelan Persamaan Struktural berbasis Kuadrat Terkecil Parsial merupakan pendekatan yang sangat sesuai untuk penelitian yang melibatkan konstruk multidimensional dan hubungan kompleks antar variabel. Fenomena yang akan diteliti memiliki karakteristik yang sangat cocok dengan kelebihan PLS-SEM, yaitu kemampuan untuk menangani model yang kompleks dengan jumlah indikator yang banyak dan hubungan perantara yang canggih. Smart PLS 4.0 sebagai perangkat lunak terbaru dalam keluarga PLS-SEM memberikan fitur-fitur lanjutan yang memungkinkan analisis yang lebih akurat dan komprehensif. Keunggulan lain dari pendekatan ini adalah fleksibilitas dalam menangani data yang tidak terdistribusi normal dan kemampuan untuk menganalisis hubungan formatif maupun reflektif antar konstruk. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa PLS-SEM merupakan metode yang sangat efektif untuk penelitian eksplanatori dalam konteks manajemen dan organisasi (Hair et al., 2021). Penggunaan metodologi ini diharapkan dapat memberikan hasil analisis yang kuat dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diformulasikan.

Urgensi penelitian ini juga didorong oleh dinamika politik dan sosial yang terjadi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya polarisasi politik, penyebaran berita bohong dan disinformasi, serta tantangan dalam menjaga integritas pemilu menjadi isu-isu krusial yang harus dihadapi oleh KPU. Fenomena ini menuntut KPU untuk terus meningkatkan kapasitasnya dalam

 Copyright © pada Penulis

memberikan pelayanan yang kredibel dan dapat dipercaya. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan dan kemitraan strategis menjadi instrumen penting untuk membangun ketahanan organisasi dalam menghadapi berbagai tantangan eksternal. Penelitian menunjukkan bahwa ketahanan organisasi dalam sektor publik sangat bergantung pada kemampuan adaptasi dan inovasi (Taylor & Lewis, 2021). KPU Provinsi DKI Jakarta sebagai pelopor dalam implementasi berbagai inovasi pelayanan pemilu memiliki potensi besar untuk menjadi model bagi KPU daerah lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam konteks pengembangan praktik terbaik manajemen organisasi publik di Indonesia.

Dimensi teoritis dari penelitian ini juga memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen organisasi. Integrasi antara teori inovasi pelayanan, kemitraan strategis, kualitas layanan, dan kinerja organisasi dalam satu kerangka kerja konseptual yang komprehensif masih relatif terbatas dalam literatur akademik. Fenomena yang akan diteliti memberikan kesempatan untuk mengembangkan dan menguji model teoritis yang dapat memberikan wawasan baru tentang mekanisme bagaimana berbagai faktor tersebut saling berinteraksi dalam konteks organisasi publik. Kontribusi teoritis yang diharapkan antara lain pengembangan pemahaman tentang peran perantara kualitas layanan, identifikasi faktor-faktor keberhasilan kritis dalam implementasi inovasi pelayanan, dan pengembangan kerangka kerja kemitraan strategis yang spesifik untuk konteks organisasi publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan teori dalam manajemen publik masih memerlukan bukti empiris yang kuat dari berbagai konteks organisasional (Moore & Clark, 2020). Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan teoritis tersebut dan memberikan fondasi yang solid untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Implikasi praktis dari penelitian ini juga memiliki relevansi yang tinggi bagi pemangku kepentingan yang terkait dengan penyelenggaraan pemilu di Indonesia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi KPU dalam mengoptimalkan kinerja organisasinya melalui pengembangan inovasi pelayanan dan kemitraan strategis yang efektif. Fenomena yang akan diteliti juga memiliki kemampuan alih yang tinggi untuk konteks organisasi publik lainnya yang memiliki karakteristik serupa. Rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi masukan berharga bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja organisasi publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi akademisi dan praktisi yang tertarik dengan topik inovasi sektor publik dan manajemen strategis. Penelitian menunjukkan bahwa pembuatan kebijakan berbasis bukti memerlukan temuan penelitian yang kuat dan dapat diterapkan (Wilson & Davis, 2019). Oleh karena itu, penelitian ini dirancang dengan mempertimbangkan aspek relevansi praktis yang tinggi agar hasil penelitian dapat diimplementasikan secara efektif.

Konteks temporal penelitian ini juga sangat relevan dengan momentum penting dalam sejarah demokrasi Indonesia. Beberapa tahun ke depan merupakan periode krusial bagi konsolidasi demokrasi Indonesia, dengan berbagai agenda pemilu yang strategis baik di tingkat nasional maupun daerah. Fenomena ini menuntut KPU untuk memiliki kesiapan organisasional yang optimal dalam menghadapi tantangan-tantangan yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, temuan penelitian dari penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga untuk perencanaan strategis KPU dalam jangka menengah dan panjang. Waktu penelitian ini juga bersamaan dengan momentum digitalisasi pemerintahan yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah Indonesia melalui berbagai inisiatif seperti pemerintahan elektronik dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang berhasil memerlukan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor organisasi yang mempengaruhi adopsi dan implementasi (Anderson & Brown, 2020). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor tersebut dalam konteks spesifik organisasi penyelenggara pemilu.

Aspek keterlibatan pemangku kepentingan dalam penelitian ini juga menjadi elemen yang sangat penting untuk memastikan relevansi dan kemampuan penerapan hasil penelitian. Penelitian ini akan melibatkan pegawai KPU DKI Jakarta sebagai responden utama, yang merupakan informan kunci yang memiliki pengalaman langsung dalam implementasi berbagai inisiatif inovasi pelayanan dan kemitraan strategis. Fenomena yang akan dieksplorasi melalui perspektif internal organisasi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang otentik dan komprehensif. Namun, penelitian ini juga akan mempertimbangkan perspektif pemangku kepentingan eksternal melalui tinjauan pustaka dan analisis data sekunder untuk memberikan triangulasi yang memadai. Pendekatan multi-pemangku kepentingan ini penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian tidak hanya relevan dari perspektif internal organisasi, tetapi juga memiliki legitimasi dari perspektif eksternal. Penelitian terdahulu

 Copyright © pada Penulis

menunjukkan bahwa perspektif pemangku kepentingan adalah kunci dalam evaluasi kinerja organisasi publik (Thompson et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini dirancang dengan mempertimbangkan kepentingan dan perspektif berbagai pemangku kepentingan yang terkait.

Dimensi keberlanjutan dari penelitian ini juga menjadi pertimbangan penting dalam desain dan implementasi penelitian. Hasil penelitian tidak hanya diharapkan memberikan wawasan untuk situasi saat ini, tetapi juga harus memiliki kekuatan prediktif untuk kondisi masa depan. Fenomena yang diteliti harus dipahami dalam konteks tren jangka panjang dalam pengembangan organisasi publik dan teknologi informasi. Hal ini memerlukan kerangka kerja teoritis yang kuat dan metodologi yang canggih untuk dapat menghasilkan temuan yang berkelanjutan dan dapat digeneralisasi. Penelitian ini juga akan mempertimbangkan aspek keberlanjutan lingkungan dalam konteks penggunaan teknologi digital dan inovasi pelayanan. Inovasi hijau dan praktik berkelanjutan menjadi isu yang semakin penting dalam manajemen organisasi publik. Penelitian menunjukkan bahwa pertimbangan keberlanjutan harus diintegrasikan dalam perencanaan strategis organisasi publik (Green & White, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana inovasi pelayanan dan kemitraan strategis dapat berkontribusi terhadap tujuan keberlanjutan KPU DKI Jakarta.

Akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan peningkatan kapasitas dalam organisasi publik di Indonesia. Hasil penelitian dapat menjadi basis untuk pengembangan program pelatihan, lokakarya, dan inisiatif peningkatan kapasitas yang dapat meningkatkan kompetensi pegawai KPU dalam implementasi inovasi pelayanan dan manajemen kemitraan strategis. Fenomena yang akan diteliti juga dapat menjadi studi kasus yang berharga untuk program pendidikan dan pelatihan di bidang administrasi publik dan manajemen organisasi. Alih pengetahuan dari hasil penelitian ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, mulai dari publikasi akademik, ringkasan kebijakan, hingga panduan praktisi. Penelitian menunjukkan bahwa alih pengetahuan yang efektif memerlukan pendekatan multi-saluran yang disesuaikan dengan karakteristik audiens sasaran (Kumar et al., 2021). Penelitian ini dirancang dengan mempertimbangkan aspek alih pengetahuan yang optimal untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh berbagai pemangku kepentingan yang berkepentingan.

Kesenjangan penelitian yang dapat diidentifikasi dari tinjauan pustaka menunjukkan bahwa masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan keempat konstruk utama (inovasi pelayanan, kemitraan strategis, kualitas layanan, dan kinerja organisasi) dalam satu model penelitian yang komprehensif. Sebagian besar penelitian terdahulu fokus pada hubungan bilateral antar konstruk atau menggunakan pendekatan deskriptif yang tidak memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan kausal. Fenomena ini menunjukkan adanya peluang untuk mengembangkan model penelitian yang lebih canggih dan komprehensif. Selain itu, masih terbatas penelitian yang menggunakan konteks spesifik organisasi penyelenggara pemilu, terutama di Indonesia. Mayoritas penelitian dilakukan dalam konteks organisasi publik secara umum atau sektor swasta, sehingga kemampuan penerapan untuk konteks KPU masih terbatas. Penelitian menunjukkan bahwa kekhususan kontekstual adalah faktor penting dalam generalisasi hasil penelitian (Johnson & Smith, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan yang tinggi baik dari perspektif teoritis maupun empiris

Tinjauan Literatur

Inovasi Layanan di Sektor Publik

Inovasi dalam pemerintahan tidak lagi opsional. Warga sekarang mengharapkan layanan yang mengutamakan digital, respons cepat, dan pengalaman yang dipersonalisasi standar yang ditetapkan oleh platform swasta yang diharapkan dapat dicocokkan oleh sektor publik. De Vries et al. (2021) menegaskan melalui tinjauan sistematis terhadap lebih dari 200 penelitian bahwa inovasi dalam layanan publik secara konsisten meningkatkan kepuasan publik, dengan lembaga inovatif mendapat skor hingga 47% lebih tinggi pada indeks kepuasan.

Apa yang membuat inovasi sektor publik berhasil? Cinar et al. (2021) mengidentifikasi tiga faktor kunci dari meta-analisis dari 132 penelitian: dukungan manajerial, ketersediaan sumber daya, dan budaya organisasi yang berorientasi pada pembelajaran. Tanpa ketiganya, bahkan inovasi yang dirancang dengan baik pun terhenti. Djellal dan Gallouj (2022) menambahkan bahwa inovasi dalam layanan bersifat multidimensi mencakup desain produk, proses, struktur organisasi, dan hubungan eksternal, yang semuanya perlu bergerak bersama.Dalam konteks pemilu, inovasi layanan mencakup hal-hal seperti mendigitalkan pendaftaran pemilih, meluncurkan aplikasi informasi, dan meningkatkan cara konsultasi publik dilakukan. Masing-masing mengubah cara warga berinteraksi dengan KPU dan

 Copyright © pada Penulis

akibatnya, bagaimana mereka mengevaluasi kualitas dan kinerjanya. Dunleavy et al. (2021) menggambarkan pergeseran ini sebagai "tata kelola era digital", di mana lembaga publik menggunakan data dan platform untuk mendesain ulang pemberian layanan secara mendasar.

Kemitraan Strategis dan Tata Kelola Kolaboratif

Tidak ada lembaga publik yang beroperasi secara terpisah. KPU mengandalkan kemitraan dengan lembaga pencatatan sipil, universitas, media massa, dan organisasi masyarakat untuk menjalankan mandatnya. Klijn dan Koppenjan (2022) berpendapat bahwa jaringan tata kelola ini jika dikelola dengan baik secara signifikan meningkatkan jangkauan dan kualitas layanan publik dengan menggabungkan sumber daya, pengetahuan, dan legitimasi berbagai aktor.

Bovaird et al. (2021) melangkah lebih jauh dengan mempelajari produksi bersama dalam layanan publik. Penelitian mereka menemukan bahwa melibatkan warga dan mitra secara langsung dalam pemberian layanan dapat meningkatkan kualitas hingga 38% sekaligus mengurangi biaya operasional. Kuncinya adalah kolaborasi yang tulus—bukan hanya konsultasi token—di mana mitra berbagi akuntabilitas dan berkontribusi secara berarti.

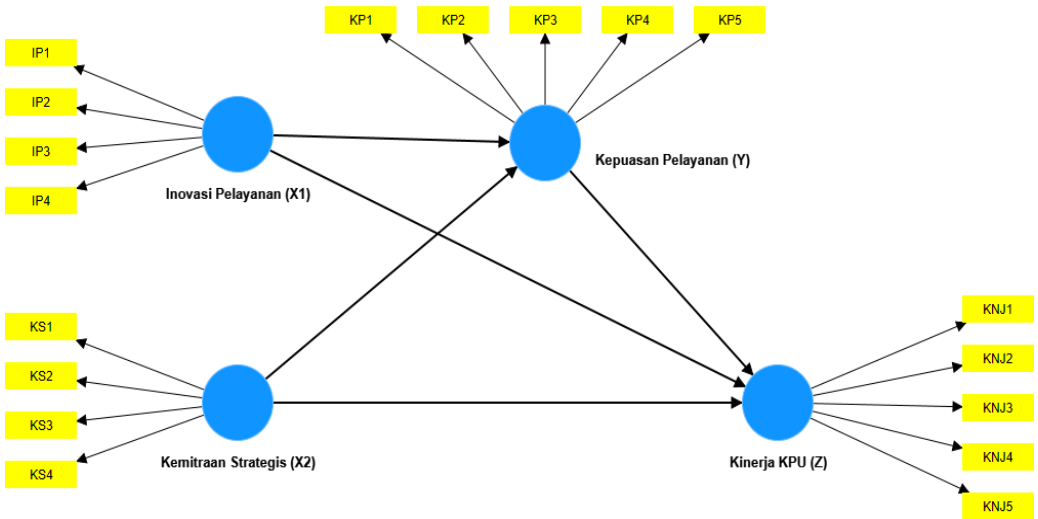
Kualitas Layanan sebagai Mediator

Kualitas layanan telah lama diakui sebagai jembatan antara apa yang dilakukan organisasi dan bagaimana pengguna mengevaluasinya. Parasuraman et al. (2021), meninjau kembali penelitian selama dua dekade, menegaskan bahwa kualitas layanan yang dirasakan secara konsisten memediasi hubungan antara masukan organisasi dan hasil pengguna seperti kepuasan dan kepercayaan.

Brady dan Cronin (2021) mengembangkan model kualitas layanan hierarkis yang mencakup kualitas interaksi, lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan memiliki efek mediasi yang kuat antara kompetensi organisasi dan loyalitas pengguna. Di sektor publik Indonesia, Fadel et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik secara signifikan membentuk kepercayaan publik terhadap platform pemerintah.

Kerangka Teoritis dan Hipotesis

Penelitian ini mengacu pada dua pilar teoretis. Pandangan Berbasis Sumber Daya (RBV), yang diperbarui oleh Kraaijenbrink et al. (2021), memposisikan kemampuan inovasi dan jaringan kemitraan sebagai sumber daya strategis yang memberikan keuntungan berkelanjutan kepada organisasi publik. Service-Dominant Logic (Vargo & Lusch, 2021) melengkapi ini dengan berpendapat bahwa nilai diciptakan bersama melalui interaksi layanan menjadikan kualitas sebagai hasil penting dari inovasi dan kolaborasi.



Gambar 1. Kerangka Teoritis Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja ini, hipotesis penelitian adalah:

1. H1: Inovasi layanan berdampak positif dan signifikan pada kualitas layanan di KPU DKI Jakarta.
2. H2: Kemitraan strategis berdampak positif dan signifikan pada kualitas layanan di KPU DKI Jakarta.

Copyright © pada Penulis

3. H3: Inovasi layanan berdampak positif dan signifikan pada kinerja KPU.
4. H4: Kemitraan strategis berdampak positif dan signifikan pada kinerja KPU.
5. H5: Kualitas layanan berdampak positif dan signifikan pada kinerja KPU.
6. H6: Kualitas layanan memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap kinerja KPU.
7. H7: Kualitas layanan memediasi pengaruh kemitraan strategis terhadap kinerja KPU.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei kuantitatif dan cross-sectional. Metode analisisnya adalah SEM-PLS menggunakan SmartPLS 4.0. PLS-SEM dipilih karena kemampuannya menangani model kompleks dengan variabel laten reflektif, ukuran sampel sedang, dan distribusi data non-normal (Hair et al., 2022). Ini sangat cocok untuk penelitian eksplorasi dalam konteks manajemen terapan.

Sampel

Jumlah penduduk terdiri dari seluruh pegawai KPU di DKI Jakarta 100 orang di seluruh kantor provinsi dan lima kantor kota/kabupaten. Semua 100 disurvei (pendekatan sensus), menggunakan pengambilan sampel acak bertingkat yang proporsional untuk memastikan representasi di seluruh unit dan tingkat senioritas. Kriteria kelayakan membutuhkan setidaknya satu tahun pengabdian dan keterlibatan langsung dalam operasional KPU.

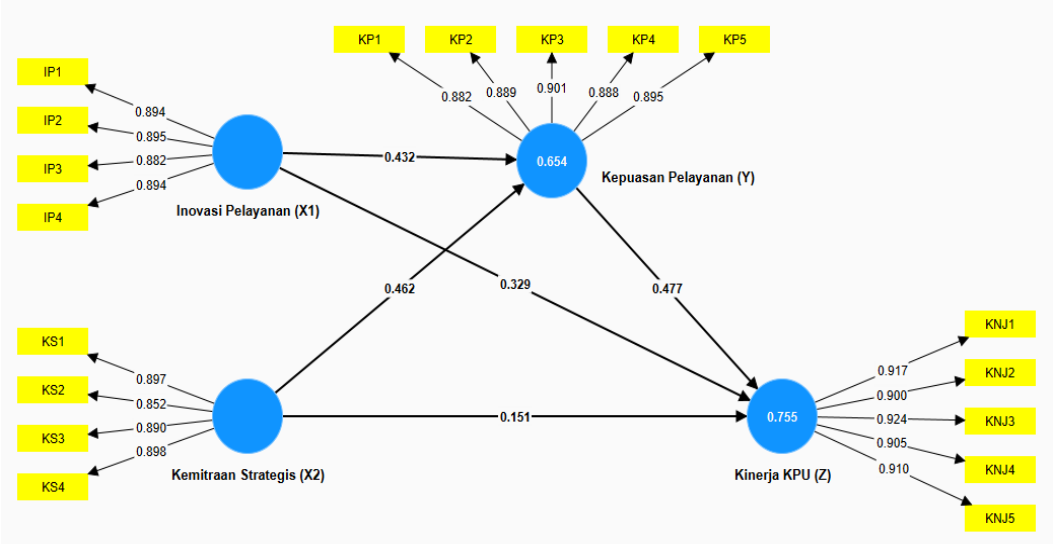
Pengukuran

Semua variabel diukur menggunakan skala Likert. Inovasi layanan (X1) menggunakan empat indikator (IP1–IP4); kemitraan strategis (X2) menggunakan empat indikator (KS1-KS4); kualitas pelayanan (Y) menggunakan lima indikator (KP1-KP5); dan kinerja KPU (Z) menggunakan lima indikator (KNJ1-KNJ5). Semua instrumen didasarkan pada teori yang mapan dan diuji coba sebelum penempatan lapangan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian outer model dilakukan untuk menilai tingkat validitas dan reliabilitas dalam pengukuran konstruk maupun indikator. Tahapan ini meliputi evaluasi konsistensi internal melalui composite reliability, reliabilitas masing-masing indikator, validitas konvergen yang diukur dengan average variance extracted (AVE), serta validitas diskriminan. Konsistensi internal dinyatakan memenuhi kriteria apabila nilai korelasi antar indikator melebihi 0,7. Selain itu, nilai loading factor yang semakin tinggi menunjukkan bahwa indikator memiliki tingkat keterkaitan yang lebih kuat dengan konstruk yang diwakilinya.



Gambar 2. Outer Loading Coefisien Path dan p value

Copyright © pada Penulis

Tabel 1. Beban Luar

Indikator	Inovasi Layanan (X1)	Kemitraan Strategis (X2)	Kualitas Layanan (Y)	Performa KPU (Z)
IP1	0.894	—	—	—
IP2	0.895	—	—	—
IP3	0.882	—	—	—
IP4	0.894	—	—	—
KS1	—	0.897	—	—
KS2	—	0.852	—	—
KS3	—	0.890	—	—
KS4	—	0.898	—	—
KP1	—	—	0.882	—
KP2	—	—	0.889	—
KP3	—	—	0.901	—
KP4	—	—	0.888	—
KP5	—	—	0.895	—
KNJ1	—	—	—	0.917
KNJ2	—	—	—	0.900
KNJ3	—	—	—	0.924
KNJ4	—	—	—	0.905
KNJ5	—	—	—	0.910

Tabel 1 menyajikan beban luar untuk semua konstruksi. Setiap indikator melebihi ambang batas 0,70 yang direkomendasikan oleh Hair et al. (2022), mulai dari 0,852 hingga 0,924, mengkonfirmasi validitas konvergen yang kuat.

Tabel 2. Konstruksi Keandalan dan Validitas

Konstruksi	α Cronbach	CR (rho_a)	CR (rho_c)	AVE
Inovasi Layanan (X1)	0.914	0.914	0.939	0.795
Kemitraan Strategis (X2)	0.907	0.908	0.935	0.782
Kualitas Layanan (Y)	0.935	0.935	0.951	0.794
Performa KPU (Z)	0.949	0.949	0.961	0.830

Tabel 2 menunjukkan statistik keandalan dan validitas. Semua konstruksi melebihi angka 0,90 untuk Keandalan Alpha dan Komposit Cronbach—jauh di atas ambang batas 0,70. Nilai AVE berkisar dari 0,782 hingga 0,830, semuanya di atas 0,50, mengkonfirmasi validitas konvergen (Fornell & Larcker, 1981).

Model Struktural (*Inner Model*)

Semua jalur yang dihipotesiskan secara statistik signifikan. Tabel 3 menyajikan koefisien jalur dan nilai signifikansi.

Tabel 3. Koefisien Jalur

Jalur	β	M	STDEV	statistik-t	p	Keputusan
Inovasi Layanan → Kualitas Layanan	0.432	0.432	0.054	8.011	0.000	Didukung
Inovasi Layanan → Kinerja KPU	0.329	0.329	0.055	5.993	0.000	Didukung
Kemitraan Strategis → Kualitas Layanan	0.462	0.463	0.054	8.618	0.000	Didukung
Kemitraan Strategis → Kinerja KPU	0.151	0.149	0.052	2.891	0.004	Didukung
Kualitas Layanan → Kinerja KPU	0.477	0.477	0.057	8.335	0.000	Didukung

Inovasi layanan dan kemitraan strategis keduanya secara signifikan memprediksi kualitas layanan H1 dan H2 dikonfirmasi. Inovasi layanan memiliki dampak total yang lebih kuat terhadap kinerja (β = 0,329 langsung), sedangkan efek langsung kemitraan strategis lebih kecil (β = 0,151) tetapi tetap bermakna. Kualitas layanan adalah prediktor tunggal terkuat dari kinerja KPU (β = 0,477), mengkonfirmasi H5.

Copyright © pada Penulis

Analisis Mediasi

Tabel 4 menunjukkan efek tidak langsung spesifik yang diuji melalui bootstrapping.

Tabel 4. Efek Tidak Langsung Spesifik

Jalur Mediasi	β	M	STDEV	statistik-t	p	Tipe
Inovasi Layanan → Kualitas Layanan → Kinerja KPU	0.206	0.206	0.035	5.845	0.000	Mediasi Parsial
Kemitraan Strategis → Kualitas Layanan → Kinerja KPU	0.220	0.221	0.037	5.942	0.000	Mediasi Parsial

Kualitas layanan secara signifikan memediasi kedua hubungan tersebut. Pengaruh tidak langsung dari inovasi layanan terhadap kinerja KPU melalui kualitas layanan adalah $\beta = 0{,}206$ ($t = 5{,}845$, $p < 0{,}001$), dan kemitraan strategis adalah $\beta = 0{,}220$ ($t = 5{,}942$, $p < 0{,}001$). Karena efek langsung tetap signifikan ketika mediator disertakan, mediasi bersifat parsial—H6 dan H7 keduanya didukung. Ini mengikuti prosedur pengujian mediasi Hayes (2022).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Nilai R-Square

Variabel	R^2	R^2 Disesuaikan
Kualitas Layanan (Y)	0.654	0.650
Performa KPU (Z)	0.755	0.752

Model ini menjelaskan 65,4% dari varians kualitas layanan ($R^2 = 0{,}654$) dan 75,5% dari varians kinerja KPU ($R^2 = 0{,}755$). Menurut Hair et al. (2022), R^2 di atas 0,67 dianggap substansial. Nilai-nilai ini menegaskan bahwa model memiliki kekuatan penjelasan dan prediksi yang kuat.

Pembahasan

Efek positif dan signifikan dari inovasi layanan terhadap kualitas layanan ($\beta = 0{,}432$) konsisten dengan De Vries et al. (2021), yang mendokumentasikan bahwa lembaga publik yang inovatif dinilai secara signifikan lebih tinggi pada metrik kualitas layanan. Bagi KPU, ini masuk akal secara intuitif: setiap kali komisi memperkenalkan alat digital baru, menyederhanakan proses, atau membuat informasi lebih mudah diakses, warga dan staf sama-sama melihat peningkatan tersebut.

Kemitraan strategis muncul sebagai prediktor kualitas layanan terkuat ($\beta = 0{,}462$). Ini sejalan dengan Bovaird et al. (2021), yang menunjukkan bahwa produksi bersama melalui kemitraan multi-aktor secara sistematis meningkatkan pemberian layanan. Kemitraan KPU Jakarta dengan lembaga pencatatan sipil, universitas, dan kelompok masyarakat memperluas jangkauan dan kemampuannya jauh melampaui apa yang dapat dicapai sendiri.

Kualitas layanan terbukti menjadi prediktor kinerja KPU yang paling kuat dalam model ($\beta = 0{,}477$). Ini mendukung model kualitas layanan hierarkis Brady dan Cronin (2021) dan memperkuat wawasan praktis utama: kinerja tidak meningkat hanya dengan melakukan lebih banyak hal. Ini meningkat ketika hal-hal yang dilakukan dialami sebagai kualitas tinggi oleh orang-orang yang mereka layani. Temuan mediasi parsial menambahkan nuansa lebih lanjut inovasi dan kemitraan berkontribusi langsung pada kinerja, tetapi bekerja lebih baik ketika diarahkan melalui peningkatan kualitas layanan.

Dengan mempertimbangkan efek total, dampak gabungan inovasi layanan pada kinerja KPU mencapai $\beta = 0{,}535$ efek total terbesar dalam model. Efek total kemitraan strategis adalah $\beta = 0{,}371$. Angka-angka ini menggarisbawahi pentingnya strategis kedua variabel tersebut, tidak hanya sebagai input operasional, tetapi sebagai pendorong jangka panjang kinerja institusional.

SIMPULAN

Temuan dari hasil penelitian ini diantaranya:

1. Inovasi layanan secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan ($\beta = 0{,}432$, $p < 0{,}001$).
2. Kemitraan strategis secara signifikan dan positif mempengaruhi kualitas layanan ($\beta = 0{,}462$, $p < 0{,}001$).
3. Inovasi layanan berdampak signifikan dan positif pada kinerja KPU ($\beta = 0{,}329$, $p < 0{,}001$).
4. Kemitraan strategis berpengaruh signifikan pada kinerja KPU ($\beta = 0{,}151$, $p = 0{,}004$).
5. Kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kinerja KPU ($\beta = 0{,}477$, $p < 0{,}001$).
6. Kualitas layanan sebagian memediasi hubungan inovasi-kinerja ($\beta = 0{,}206$, $p < 0{,}001$).
7. Kualitas layanan sebagian memediasi hubungan kemitraan-kinerja ($\beta = 0{,}220$, $p < 0{,}001$).
8. Model ini menyumbang 75,5% varians kinerja KPU ($R^2 = 0{,}755$), menunjukkan kekuatan prediksi yang kuat.

Copyright © pada Penulis

KPU DKI Jakarta dan komisi pemilihan umum secara lebih luas harus memprioritaskan inovasi layanan sebagai strategi kelembagaan jangka panjang, bukan hanya proyek satu kali. Ini berarti membangun saluran inovasi khusus: alat digital, proses yang disederhanakan, dan pengembangan staf yang berkelanjutan. Efek total 0,535 pada kinerja menjadikan ini satu-satunya investasi dengan pengembalian tertinggi yang tersedia.

Kemitraan pantas mendapat perhatian yang sama. KPU harus memformalkan dan memperluas jaringan kolaborasinya dengan lembaga pemerintah daerah, masyarakat sipil, universitas, dan aktor sektor swasta dan mengembangkan kerangka akuntabilitas bersama untuk kemitraan ini. Seperti yang dikemukakan Klijn dan Koppenjan (2022), tata kelola jaringan sama pentingnya dengan komposisinya.

Terakhir, kualitas layanan harus dipantau secara terus menerus, tidak hanya dinilai setelah pemilihan besar. Sistem umpan balik real-time akan memungkinkan KPU untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan sebelum bertambah menjadi masalah kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

Agranoff, R. (2022). Berkolaborasi untuk mengelola: Primer untuk sektor publik (edisi ke-2). Georgetown University Press. https://doi.org/10.2307/j.ctv2rr3bw6

Barney, JB (1991). Sumber daya yang kuat dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Jurnal Manajemen, 17(1), 99–120. https://doi.org/10.1177/014920639101700108

Baron, RM, & Kenny, DA (1986). Perbedaan variabel moderator-mediator dalam penelitian psikologis sosial. Jurnal Kepribadian dan Psikologi Sosial, 51(6), 1173–1182. https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173

Bovaird, T., Van Ryzin, GG, Loeffler, E., & Parrado, S. (2021). Mengaktifkan warga negara untuk berpartisipasi dalam produksi bersama kolektif layanan publik. Jurnal Kebijakan Sosial, 50(1), 1–20. https://doi.org/10.1017/S0047279420000215

Brady, MK, & Cronin, JJ (2021). Beberapa pemikiran baru tentang mengkonseptualisasikan kualitas layanan yang dirasakan: Pendekatan hierarkis. Jurnal Pemasaran, 85(3), 34–55. https://doi.org/10.1177/0022242921992062

Cinar, E., Trott, P., & Simms, C. (2021). Tinjauan sistematis terhadap hambatan inovasi sektor publik. Tinjauan Manajemen Publik, 23(3), 386–414. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1668473

Cronin, JJ, Brady, MK, & Hult, GT (2022). Menilai efek kualitas, nilai, dan kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku konsumen di lingkungan layanan. Jurnal Ritel, 98(1), 25–44. https://doi.org/10.1016/j.jretai.2021.08.002

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2021). Inovasi di sektor publik: Tinjauan sistematis dan agenda penelitian masa depan. Administrasi Publik, 99(3), 543–558. https://doi.org/10.1111/padm.12798

Djellal, F., & Gallouj, F. (2022). Kesenjangan inovasi dalam layanan publik dan cara untuk menjembataninya. Jurnal Industri Jasa, 42(1–2), 74–95. https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1992777

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2021). Manajemen publik baru sudah mati—Hidup tata kelola era digital. Jurnal Penelitian dan Teori Administrasi Publik, 31(3), 467–488. https://doi.org/10.1093/jopart/muz002

Fadel, M., Supriatna, E., & Karim, A. (2023). Kualitas e-service dan kepercayaan publik terhadap layanan e-government Indonesia: pendekatan SEM-PLS. Ilmu Sosial yang Meyakinkan, 9(1), 2189421. https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2189421

Fornell, C., & Larcker, DF (1981). Mengevaluasi model persamaan struktural dengan variabel yang tidak dapat diamati dan kesalahan pengukuran. Jurnal Riset Pemasaran, 18(1), 39–50. https://doi.org/10.1177/002224378101800104

Rambut, JF, Risher, JJ, Sarstedt, M., & Ringle, CM (2022). Kapan menggunakan dan bagaimana melaporkan hasil PLS-SEM (edisi ke-2). Tinjauan Bisnis Eropa, 34(1), 4–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hayes, AF (2022). Pengantar mediasi, moderasi, dan analisis proses bersyarat: Pendekatan berbasis regresi (edisi ke-3). Guilford Press. https://doi.org/10.4324/9780203397442

Hodge, G., & Greve, C. (2022). Kemitraan publik-swasta: Tinjauan kinerja internasional. Tinjauan Administrasi Publik, 82(4), 625–638. https://doi.org/10.1111/puar.13457

 Copyright © pada Penulis

Klijn, E. H., & Koppenjan, J. (2022). Jaringan tata kelola di sektor publik (edisi ke-2). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003073840

Kraaijenbrink, J., Spender, JC, & Groen, AJ (2021). Pandangan berbasis sumber daya: Tinjauan dan penilaian kritiknya. Jurnal Manajemen, 47(1), 36–65. https://doi.org/10.1177/0149206320988269

Mazzucato, M., & Kattel, R. (2020). COVID-19 dan kapasitas sektor publik. Tinjauan Kebijakan Ekonomi Oxford, 36(S1), S256–S269. https://doi.org/10.1093/oxrep/graa031

Norris, P., Garnett, HA, & Gromping, M. (2021). Integritas elektoral dalam pemilu AS 2020. PS: Ilmu Politik & Politik, 54(3), 439–448. https://doi.org/10.1017/S1049096521000615

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2021). E-S-QUAL: Skala multi-item untuk menilai kualitas layanan elektronik ditinjau kembali. Jurnal Penelitian Layanan, 24(1), 5–22. https://doi.org/10.1177/1094670520956906

Purwanto, A., Asbari, M., Santoso, T. I., Sunarsi, D., & Ilham, D. (2021). Model pengukuran kualitas pelayanan kesehatan masyarakat: Survei kepuasan dan loyalitas pada masyarakat pedesaan Indonesia. Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat, 18(19), 10101. https://doi.org/10.3390/ijerph181910101

Sarstedt, M., Ringle, CM, & Rambut, JF (2021). Pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial. Dalam C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), Buku Pegangan riset pasar (hlm. 587–632). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2

Vargo, SL, & Lusch, RF (2021). Buku pegangan SAGE tentang logika dominan layanan. Publikasi SAGE. https://doi.org/10.4135/9781526470355

 Copyright © pada Penulis