

## PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMILIHAN UMUM 2024

Gotfridus Goris Seran<sup>1</sup>, Ginung Pratidina<sup>2</sup>, Alifa Nasywa Sahila<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda Bogor, Jawa Barat, Indonesia;

<sup>1</sup>[ggseran@unida.ac.id](mailto:ggseran@unida.ac.id), <sup>2</sup>[ginung.pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung.pratidina@unida.ac.id), <sup>3</sup>[alifa.nsyh6@gmail.com](mailto:alifa.nsyh6@gmail.com)

\*Korespondensi Author: Alifa Nasywa Sahila email: [alifa.nsyh6@gmail.com](mailto:alifa.nsyh6@gmail.com)

---

### ABSTRAK

Pelayanan kepemiluan memiliki peran penting dalam pemilihan umum. Dengan adanya pelayanan kepemiluan, kita dapat mengetahui bagaimana proses pemilihan umum berjalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pelayanan publik dalam pemilihan umum 2024 di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bogor. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi yang dilakukan selama sebulan, studi kepustakaan dan sumber internet. Hasil dari penelitian ini adalah jenis pelayanan publik dalam pemilihan umum 2024 di KPU Kabupaten Bogor adalah verifikasi administrasi dokumen bakal calon, verifikasi factual bakal calon, dan pembuatan surat keterangan sudah terdaftar sebagai pemilih. Keterkaitan antara prinsip-prinsip pelayanan dan pelayanan administratif dalam konteks pemilu 2024 sangat penting untuk memastikan terlaksananya pemilu yang demokratis dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Serta dalam pelaksanaan tahapan menuju pemilihan umum 2024, KPU memiliki peran yang sangat penting. Walaupun, terdapat sedikit permasalahan ketika verifikasi administrasi, KPU Kabupaten Bogor tetap menjalankan tugasnya dengan baik.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, pemilihan umum, pemilu

### PENDAHULUAN

Pemilihan umum merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan berdemokrasi, dimana masyarakat memiliki kesempatan untuk memilih wakil mereka untuk berbagai jabatan politik. Bagi masyarakat Kabupaten Bogor, pemilihan umum 2024 akan menjadi titik balik penting dalam menentukan arah pemerintahan yang akan memimpin daerah tersebut selama beberapa tahun ke depan. Dalam proses demokrasi ini, KPU Kabupaten Bogor perlu memperhatikan pentingnya pelayanan kepemiluan.

Menuju pemilihan umum 2024, tentu saja pasti ada sebuah proses dibalik itu. Salah satunya adanya sebuah pelayanan publik dalam proses pelaksanaan menuju pemilu, atau bisa disebut sebagai pelayanan kepemiluan. Pelayanan kepemiluan merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang ada dalam proses kepemiluan.

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa pelayanan publik dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor.

## **Pelayanan Publik**

Pasal 1 Ayat 1 dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kumpulan kegiatan guna memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk. Layanan tersebut mencakup barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh KPU termasuk dalam kategori layanan administratif. Definisi layanan administratif ini dapat ditemukan dalam Pasal 5 Ayat 7 Huruf A, yang menggambarkan sebagai "langkah-langkah administratif yang diperlukan oleh pemerintah sesuai ketentuan hukum, dengan tujuan melindungi aspek pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara."

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dikeluarkan oleh MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengidentifikasi tiga kategori layanan yang berasal dari instansi pemerintah dan BUMN/BUMD. Kategori-kategori tersebut mencakup Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa, dan Pelayanan Administratif. Setiap kategori layanan melibatkan berbagai aktivitas seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administratif lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen atau layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. (Hubaib, F. 2021)

Pelayanan publik merujuk pada tindakan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan yang merata. Menurut Witri, M. G. (2022), berikut adalah asas-asas pelayanan sesuai dengan Keputusan Menpan RI No.63 Tahun 2003, yaitu (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3)

Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Kesamaan Hak, dan (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

### **Pelayanan Pemilu**

Dalam konteks pemilu, pelayanan publik melibatkan serangkaian layanan yang dimulai sejak tahap awal pencalonan hingga penyelesaian administrasi data pemilih, termasuk proses rekapitulasi hasil akhir pemilu pada akhir periode demokrasi. Hal ini sejalan dengan definisi pemilu yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 1, yang menjelaskan pemilu sebagai sarana ekspresi kedaulatan rakyat untuk memilih anggota Dewan, Presiden, dan Wakil Presiden.

Untuk memastikan kelancaran pelaksanaan pemilu, focus utama yang perlu diperkuat adalah penerapan sistem pengamanan menyeluruh kepada pemilih dari potensi kecemasan, risiko, kekeliruan, kebohongan, dan aksi tidak jujur lainnya selama proses pemilu. Hal ini menekankan tanggung jawab pemerintah dalam mengadakan pelayanan public guna menghasilkan pemilu yang lebih efisien, maka prinsip-prinsip penting dalam pemilu seperti keadilan, kebebasan, rahasia, dan kejujuran dapat diwujudkan secara optimal. (Juaningsih, I. N, 2020)

Pelayanan kepemiluan merujuk pada rangkaian proses dan layanan yang terkait dengan penyelenggaraan pemilu. Ini mencakup berbagai tahap, mulai dari pendaftaran pemilih, penyediaan informasi tentang calon dan panduan pemilu, hingga pelaksanaan kampanye, pencoblosan suara, penghitungan suara, dan pengumuman hasil. Tujuan utama dari pelayanan kepemiluan adalah untuk memastikan bahwa proses pemilihan berjalan dengan transparan, adil, dan efisien, serta memberikan kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi secara aktif dalam demokrasi dengan hak suara yang sah. Melalui pelayanan ini, sistem demokrasi dapat mempertahankan legitimasinya dan masyarakat dapat merasa yakin bahwa keputusan politik diambil dengan cara yang terbuka dan akuntabel.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang guna memaparkan situasi tanpa mengubah elemen yang sedang diperhatikan. Lokasi penelitian dilakukan di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bogor selama satu bulan, tepatnya pada bulan Juli-Agustus. Analisis yang diterapkan adalah analisis deskriptif, digunakan untuk menentukan sejauh mana hasil penelitian dapat digeneralisasi berdasarkan variabel yang diobservasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yaitu dengan mengamati langsung di lapangan atau lokasi Kuliah Kerja Lapangan (KKL) untuk mendapatkan data konkret secara langsung. Selain itu, juga menggunakan studi kepustakaan dengan merujuk pada sumber-sumber data dari buku sebagai referensi dalam penyusunan laporan ini. Sumber internet juga digunakan untuk pencarian data secara *online* yang tidak terdapat dalam buku sebagai tambahan referensi dalam pembuatan laporan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan PKPU No 3 Tahun 2022, pelayanan kepemiluan yang terjadi selama bulan Juli ada pada saat tenggang waktu pencalonan Presiden dan Wakil Presiden serta anggota DPR, DPD, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota. Dan berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, Jenis pelayanan publik yang bekerja dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor yaitu pelayanan administratif. Jenis kegiatan pelayanan publik dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor, yaitu (a) verifikasi administrasi dokumen bakal calon, merupakan tahapan bagi partai politik dalam menginput data para calon nya kedalam Silon KPU. Verifikasi administrasi berlangsung dalam satu bulan di bulan Juli, (b) verifikasi faktual bakal calon merupakan tahapan terakhir bagi partai politik maupun KPU dalam memeriksa Kembali dokumen-dokumen yang sudah dimasukkan ke dalam Silon KPU, dan (c) pembuatan surat keterangan sudah terdaftar sebagai pemilih merupakan kegiatan yang berlangsung diantara verifikasi administrasi. Dalam pembuatan surat keterangan surat terdaftar sebagai pemilih, bakal calon atau masyarakat memberikan

KTP nya untuk dilakukan pengecekan DPT secara *online*, yang selanjutnya hasil TPS dan daerahnya akan dimasukkan kedalam surat keterangan sudah terdaftar sebagai pemilih.

Hubungan antara pelayanan administrasi dan asas pelayanan publik erat kaitannya. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, cakupan pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan bagian tak terpisahkan dari pelayanan publik yang harus mematuhi prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti transparansi, kepastian hukum, kesamaan hak, keterbukaan, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik guna memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil, cepat, dan efisien. Berikut keterkaitan antara asas-asas pelayanan (Kepmenpan RI No. 63 Tahun 2003) dengan pelayanan administrasi dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor :

- (1) Transparansi, yaitu pegawai KPU memberikan pelayanan yang transparan, mudah dijangkau, dan dapat dipahami oleh semua pihak,
- (2) Akuntabilitas, yaitu pegawai KPU memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku,
- (3) Kondisional, yaitu pegawai KPU memberikan pelayanan dengan menjunjung tinggi prinsip efektif dan efisien,
- (4) Partisipatif, yaitu pegawai KPU dapat merangsang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pemilu melalui layanan yang diberikan,
- (5) Kesamaan hak, yaitu pegawai KPU memberikan pelayanan dengan prinsip keadilan dan menjaga kesetaraan hak baik bagi bakal calon maupun Masyarakat,
- (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pegawai KPU wajib memelihara keseimbangan hak dan tanggung jawab antara penyedia dan penerima pelayanan dalam pelayanan yang diselenggarakannya.

(Rahmatullah, 2019)

Selain mengetahui jenis pelayanan publik dan keterkaitan antara asas-asas pelayanan dengan pelayanan administrasi dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor, penulis mendapat kesempatan untuk mengetahui beberapa tahapan dalam

mempersiapkan pemilu 2024 serta kendala dari pelayanan publik dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor.

Dalam pelaksanaan Verifikasi Administrasi, yang dilaksanakan pada akhir minggu, tidak banyak pegawai yang masuk. Hal tersebut membuat kami dan pegawai lainnya jadi bekerja ekstra.

Dalam pelaksanaan Verifikasi Administrasi, dimana LO yang datang mewakili partai politiknya masing-masing mengikuti kegiatan dari awal sosialisasi sampai tahap terakhir, Permasalahannya, LO partai politik seharusnya dapat menyampaikan dengan baik apa yang sudah KPU beritahukan dengan para calon anggota legislatifnya. Karena pada kenyataannya, masih banyak dokumen-dokumen para calon yang salah input.

## **KESIMPULAN**

Melalui Pelayanan publik yang baik, dalam pemilu akan berdampak positif bagi masyarakat dalam proses demokrasi, membangun kepercayaan terhadap KPU, serta menjaga kejujuran dan legitimasi hasil pemilu. Oleh karena itu, KPU Kabupaten Bogor perlu memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikannya optimal dalam menyelenggarakan pemilu 2024 nanti. Berikut beberapa jenis pelayanan publik dalam pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor adalah verifikasi administrasi dokumen bakal calon, verifikasi faktual bakal calon, dan pembuatan surat keterangan sudah terdaftar sebagai pemilih.

Pada Pemilu 2024, hubungan antara asas-asas pelayanan dan pelayanan administratif menjadi penting untuk menjamin kelancaran proses pemilu yang berlangsung secara adil, transparan, dan akuntabel. Beberapa prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Keterkaitan antara prinsip-prinsip pelayanan dan pelayanan administratif dalam konteks Pemilu 2024 sangat penting untuk memastikan terlaksananya pemilu yang demokratis dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan tahapan menuju pemilu 2024 ini, KPU memiliki peran yang sangat penting. Dimana mulai dari awal sebelum pemilu dilakukan bahkan sampai pemilu 2024 nanti telah selesai, KPU masih sibuk dengan kerjanya demi memberikan yang terbaik untuk negara.

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan terlihat bahwa dalam tahapan menuju pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor masih terdapat beberapa kekurangan. Berikut saran yang dapat disampaikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan dan dapat memberikan manfaat mutu kepada KPU Kabupaten Bogor, khususnya pada bagian teknis, diantaranya adalah melakukan rekrutmen terencana untuk mengisi kekurangan dari bidang tersebut dan juga mengadakan sosialisasi untuk para calon anggota legislatif bersama LO, agar mereka lebih mengetahui lebih jelas dan juga untung rugi dalam pelaksanaan pemilu 2024 ini agar berjalan dengan lancar.

## REFERENSI

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Juaningsih, I. N., El-Islam, M. S., & Nurrafi, A. (2020). "Penerapan E-Voting Dalam Sistem Pemilihan Umum Sebagai Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0." *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 7, 141-62.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik"
- Ombudsman.go.id – "ombudsman dan pengawasan pemilihan umum (pemilu) 2019" (2019)
- Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) No. 3 Tahun 2022 tentang Tahapan dan Jadwal Penyelenggaraan Pemilihan Umum Tahun 2024

Rahmatullah, Muhammad Ridha. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. Jakarta

Pusat: Kementerian Perdayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2003.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi

Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah*

*Multidisiplin*, 1(6), 1811-1826.

[www.kab-bogor.kpu.go.id](http://www.kab-bogor.kpu.go.id)