

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan informasi publik pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Pelayanan informasi publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama di lembaga penyelenggara pemilu yang berfungsi memberikan akses informasi yang jelas, cepat, dan tepat kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang melibatkan wawancara dengan pejabat KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan staf operasional. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan informasi yang berlangsung di KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan informasi publik KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur dapat dinilai baik dan efektif dalam mendukung terselenggaranya pemilu yang demokratis dan informatif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek empati serta pemerataan akses di daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Disarankan agar KPU melakukan evaluasi dan restrukturisasi internal untuk pemerataan tugas pengelolaan informasi publik, serta mengoptimalkan peran pegawai berpengalaman sebagai mentor. KPU juga perlu mengembangkan saluran distribusi informasi yang lebih inklusif, menjangkau berbagai lapisan masyarakat melalui media digital maupun pendekatan komunitas. Selain itu, KPU diharapkan memperluas jangkauan sosialisasi dengan melibatkan organisasi lokal guna meningkatkan akses dan partisipasi kelompok yang selama ini kurang terlayani.

Kata Kunci: Kinerja organisasi, pelayanan publik, informasi publik.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the performance of the organization in providing public information services at the General Election Commission (KPU) of East Tanjung Jabung Regency. Public information services are an important part of realizing good governance, especially in election organizing institutions that function to provide clear, fast, and accurate access to information to the public. The method used in this study is a qualitative approach with a case study design, which involves interviews with KPU officials of East Tanjung Jabung Regency and operational staff. In addition, data collection was carried out through direct observation of the information service process that took place at the KPU of East Tanjung Jabung Regency. The results of the study indicate that the performance of public information services of the KPU of East Tanjung Jabung Regency can be assessed as good and effective in supporting the implementation of democratic and informative elections, although improvements are still needed in the aspects of empathy and equal access in areas with limited infrastructure. It is recommended that the General Elections Commission (KPU) conduct internal evaluation and restructuring to ensure a more even distribution of public information management tasks, while optimizing the role of experienced staff as mentors. KPU should also develop more inclusive information distribution channels, reaching various segments of society through both digital media and community-based approaches. Furthermore, KPU is encouraged to expand its outreach efforts by collaborating with local organizations to improve access and participation among underserved groups.

Keywords: *Organizational performance, public services, public information.*