BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat krusial bagi setiap organisasi dalam menentukan kualitas dan keberhasilan kinerja perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kinerja yang optimal tidak hanya bergantung pada peralatan atau teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana manusia dalam organisasi tersebut dikelola dan diberdayakan. SDM yang kompeten, termotivasi, dan diberi kesempatan untuk berkembang merupakan faktor utama yang mendorong kemajuan dan keberlanjutan organisasi. Pentingnya pengelolaan SDM yang baik dalam meningkatkan kinerja tercermin dari berbagai aspek, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkesinambungan. Organisasi yang mampu memaksimalkan potensi SDM-nya akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan, karena karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai akan bekerja lebih efisien dan produktif.

Kinerja organisasi mencerminkan sejauh mana tugas-tugas yang dijalankan dalam suatu organisasi berhasil memenuhi target, tujuan, misi, serta visi yang telah ditetapkan (Bastian dalam Hessel Nogi, 2005:175). Kinerja ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas pelayanan, produktivitas, kepuasan stakeholder, hingga pencapaian hasil yang dapat diukur berdasarkan indikator tertentu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yandra Rivaldo, S.E., M.M. pada tahun 2022, yang merupakan dosen tetap di Fakultas Ekonomi Syariah serta Dekan Fakultas Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Abdullah Said Batam, dalam bukunya yang berjudul *Monograf Peningkatan Kinerja Karyawan*, disebutkan bahwa Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu memastikan bahwa para pemimpin menunjukkan kepemimpinan yang efektif, memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan, memberikan dorongan motivasional, serta menyediakan insentif yang memadai, agar tujuan utama perusahaan dapat direalisasikan.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan lembaga negara yang independen dan non-kementerian yang memiliki tugas utama dalam

menyelenggarakan pemilu, baik Pemilihan Umum (Pemilu) Presiden dan Wakil Presiden, Pemilu Legislatif, maupun Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada). KPU bertanggung jawab untuk mengatur, mempersiapkan, dan mengawasi seluruh tahapan dalam pelaksanaan pemilu agar dapat berlangsung secara demokratis, adil, jujur, dan transparan. Oleh karena itu, Komisi Pemilihan Umum secara teratur melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pegawainya. Proses evaluasi diperlukan untuk memastikan setiap pegawai di KPU dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan optimal, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Evaluasi ini penting agar KPU dapat terus menjalankan fungsinya secara efektif dalam menyelenggarakan pemilu dan pilkada yang adil, jujur, dan transparan.

KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah Komisi Pemilihan Umum yang berada di wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi. KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur memiliki peran utama dalam menyelenggarakan pemilu dan pilkada di tingkat kabupaten, termasuk penyusunan daftar pemilih, penyelenggaraan pemilihan umum, serta pengawasan pelaksanaan pemilu dan pilkada agar berlangsung secara adil, jujur, dan transparan.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab penuh terhadap proses demokrasi di tingkat lokal, KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur tidak hanya berfokus pada aspek teknis pemilu, tetapi juga berkomitmen untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam setiap tahapannya. Hal ini tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan oleh KPU untuk mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya hak pilih mereka dan cara-cara yang tepat untuk terlibat dalam proses demokrasi. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur menyelenggarakan berbagai program dan kegiatan, mulai dari sosialisasi pemilu, pelatihan petugas pemilu, hingga pemutakhiran data pemilih secara berkala. Selain itu, KPU juga berkolaborasi dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, partai politik, dan organisasi masyarakat sipil untuk memastikan bahwa setiap pemilih memiliki akses yang adil dan setara dalam pemilu dan pilkada. Untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut, setiap bulannya diadakan rapat rutin guna membahas kinerja para

karyawan. Dalam rapat tersebut, karyawan juga diwajibkan untuk menyusun laporan kinerja yang sesuai dengan Keputusan Ketua KPU Nomor 5/PR.03-1-Kpt/03/KPU/I/2018 memuat petunjuk teknis terkait penyusunan perjanjian kinerja dan pelaporan kinerja di lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Ketentuan ini disusun dengan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 mengenai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 53 Tahun 2014 yang mengatur tentang pedoman teknis perjanjian kinerja, pelaporan kinerja, dan tata cara review terhadap laporan kinerja instansi pemerintah.

Visi Komisi Pemilihan Umum adalah menjadi penyelenggara pemilu yang mandiri, profesional, dan berintegritas demi terwujudnya pemilu yang LUBER (langsung, umum, bebas, dan rahasia) serta JURDIL (jujur dan adil). Untuk itu, ketua dan sekretaris KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur memastikan bahwa seluruh anggota dan karyawan memahami tugasnya serta dapat melaksanakan pekerjaan dengan kualitas yang baik, efektif, dan sesuai dengan budaya organisasi yang telah ditetapkan.

Berikut laporan kinerja KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang telah teralisasi pada tahun 2023:

Tabel 1.1 Laporan Kinerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2023

NO	INDIKATOR KINERJA	T	R	C
1	Persentase pelaksanaan Pemilu yang aman dan damai di Kabupaten Tanjung Jabung Timur	90%	100%	111%
	Persentase pelaksanaan sengketa hukum yang dimenangkan oleh KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur	90%	100%	111%
2	Persentase calon peserta pemilu yang dapat difasilitasi	100%	100%	100%
3	Persentase pelaksanaan kampanye	100%	100%	100%
	Persentase pelaporan dana kampanye	100%	100%	100%
4	Persentase terlaksananya “Pendidikan Pemilih Kepemiluan dan Demokrasi” untuk Masyarakat umum	100%	100%	100%
5	Persentase terbentuknya banan adhoc	100%	100%	100%
6	Indeks Reformasi Birokasi	78%	75%	96%
	Nilai akuntabilitas kinerja	B	BB	BB
	Opini BPK atas laporan keuangan	WTP	WTP	WTP
	Nilai keterbukaan informasi publik	100%	100%	100%
7	Persentase KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur memutakhirkan data pemilih tepat waktu	100%	100%	100%

Sumber: KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur

Kinerja yang optimal dari KPU tidak hanya berkaitan dengan efektivitas administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Dengan melaksanakan tugas-tugasnya secara profesional dan transparan, KPU dapat memberikan layanan yang adil dan setara kepada seluruh pemilih.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Bagi organisasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat vital, baik itu yang bergerak di sektor pemerintahan, swasta, atau non-profit. Pelayanan publik bukan hanya sekedar aktivitas administratif, tetapi merupakan cerminan dari kualitas dan kredibilitas organisasi di mata masyarakat dan pemangku kepentingan (stakeholders). Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Herman mengatakan “Hasil indeks pelayanan publik dijadikan salah satu komponen pengukuran reformasi birokrasi”. Hal ini menandakan pentingnya pelayanan publik untuk keberlangsungan organisasi.

Secara spesifik pelayanan publik yang diberikan oleh KPU adalah pelayanan informasi publik. Pelayanan informasi publik menjadi salah satu komponen yang sangat krusial untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas. Informasi layanan adalah proses penyampaian pengetahuan kepada pihak-pihak yang berkepentingan agar mereka memperoleh pemahaman mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam melaksanakan suatu tugas, aktivitas, atau dalam merencanakan dan menetapkan tujuan yang diinginkan (Prayitno & Erman Amti, 2004:259–260).

Sebagai penyelenggara pemilu, KPU memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi terkait dengan proses pemilihan tersedia secara terbuka, akurat, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Hal ini sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatakan bahwa “Setiap badan publik wajib membuka akses informasi publik kepada pemohon, kecuali beberapa informasi tertentu”.

KPU harus menyediakan berbagai jenis informasi yang tidak hanya meliputi tahapan pemilu, jadwal pemilihan, dan daftar calon, tetapi juga hasil pemilu, serta proses pengawasan yang berlangsung. Dengan menyediakan informasi yang transparan, KPU membantu mencegah praktik kecurangan, meningkatkan partisipasi pemilih, dan mengurangi apatisme di kalangan masyarakat. Hal ini juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan kredibilitas proses demokrasi yang berlangsung.

Pelayanan informasi publik yang efektif memerlukan penggunaan teknologi yang tepat guna. Di era digital, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses data publik secara cepat dan efisien. Platform daring seperti situs web, aplikasi mobile, dan media sosial telah menjadi sarana utama untuk menyampaikan informasi kepada publik. Hal yang sama menurut Iryna Piatnychuk, dan Halyna Pyatnychuk (2020) pada penelitian mereka yang berjudul *Modern Information Technologies and Services in Public Institutions*, disebutkan bahwa “*pemanfaatan teknologi informasi dan layanan modern dapat meningkatkan kemandirian serta produktivitas dalam administrasi lembaga pendidikan, baik bagi tenaga pendidik, peserta didik, maupun pihak manajemen, serta membantu mengoptimalkan proses pembelajaran dan pengelolaan.*”

KPU misalnya, telah mengembangkan sistem e-Voting dan aplikasi pelaporan hasil pemilu yang memungkinkan masyarakat memantau secara langsung jalannya proses pemilihan. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah tidak hanya mempercepat proses penyampaian informasi, tetapi juga memperluas jangkauan akses informasi ke berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil.

Namun, untuk memastikan bahwa pelayanan informasi publik dapat berjalan dengan baik, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas. Pegawai yang mengelola informasi publik harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, serta pemahaman yang mendalam mengenai prinsip-prinsip transparansi, kerahasiaan, dan etika penyampaian informasi. Menurut (Triton PB, 2010), mutu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang didapat, yang berkaitan dengan kemampuan

karyawan perusahaan. Oleh karena itu, pelatihan yang berkala untuk aparat yang bekerja di bidang ini sangat penting, agar mereka tidak hanya memahami regulasi yang berlaku, tetapi juga dapat menghadapi tantangan dalam menyampaikan informasi yang sensitif atau kontroversial dengan cara yang tepat dan profesional. Dengan pengelolaan informasi publik yang optimal, pemerintah dapat memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang akurat, berimbang, dan tepat waktu, yang pada gilirannya mendukung pembangunan demokrasi yang sehat dan berkelanjutan.

KPU bukan hanya menyelenggarakan pemilu, tetapi juga memastikan bahwa informasi mengenai proses pemilihan dapat diakses oleh seluruh elemen masyarakat dengan semudah mungkin. Sebagai garda terdepan penyelenggaraan pemilu, KPU dituntut menjadi sumber informasi yang akurat dan mudah dijangkau untuk memberi inspirasi kepada masyarakat agar mau berpartisipasi dalam demokrasi secara aktif. Sehingga, apabila dirunut secara logis, layanan yang lebih baik dalam hal informasi menjadi suatu jembatan, bukan lagi sekadar tugas.

Pada tabel 1.1 mengenai laporan kinerja KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur dibagian indeks persentase keterbukaan informasi publik yaitu 100%, ini berarti bahwa KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur berhasil mencapai tingkat keterbukaan informasi publik yang sempurna atau optimal.

KPU Kabupaten Tanjung Jabung Timur juga pernah menorehkan pencapaian dengan menerima penghargaan keterbukaan informasi publik pada tahun 2023 dari Komisi Informasi Pusat (KIP). Pengakuan ini menunjukkan bahwa lembaga tersebut termasuk dalam kategori cukup informatif, dengan skor evaluasi antara 60 hingga 79,9. Penilaian tersebut didasarkan pada hasil monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi publik, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan UU KIP di instansi publik. Meski demikian, di balik prestasi tersebut terdapat ironi yang patut menjadi perhatian.

Meskipun mendapatkan penghargaan, kategori "cukup informatif" dalam indeks penilaian Komisi Informasi Pusat (KIP) menandakan bahwa KPU masih berada pada tingkatan kepatuhan yang rendah dalam membuka akses informasi kepada publik. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendasar: mengapa meskipun

ada pengakuan dan indeks terealisasinya keterbukaan informasi publik telah 100%, KPU masih menghadapi tantangan dalam memenuhi harapan masyarakat akan informasi yang lebih terbuka dan akurat. Berdasarkan pengamatan di lapangan, salah satu penyebab utama terletak pada kinerja organisasi yang belum sepenuhnya optimal dalam mengelola dan menyebarkan informasi. KPU sebagai lembaga penyelenggara pemilu, sering kali terbatas oleh proses internal yang kompleks dan birokrasi yang lambat, yang berpotensi menghambat kecepatan dan akurasi informasi yang disampaikan kepada publik. Selain itu, kurangnya koordinasi antar unit kerja dalam organisasi KPU di beberapa tingkat, baik pusat maupun daerah, dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam penyampaian data dan informasi.

Dampak dari situasi ini tidaklah sepele. Status "cukup informatif" berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap KPU dan pada gilirannya, dapat mempengaruhi partisipasi publik dalam pemilu. Seperti halnya yang dikatakan oleh mantan Ketua KPU RI, Arief Budiman di acara Rakor Kehumasan pada tahun 2018 "Anda tidak hanya dituntut untuk bersikap terbuka, tetapi juga harus menyampaikan informasi dengan cepat. Jika informasi disampaikan terlambat, maka akan kehilangan relevansi, dan hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepercayaan publik.". Ketika informasi yang diperlukan masyarakat untuk membuat keputusan yang cerdas tidak sepenuhnya tersedia atau sulit diakses, rasa percaya terhadap proses pemilu dapat terganggu. Ketidakpastian mengenai transparansi penyelenggaraan pemilu dapat menciptakan keraguan di kalangan pemilih tentang integritas pemilu itu sendiri. Masyarakat yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup atau jelas mungkin akan merasa kurang terlibat dan kurang termotivasi untuk berpartisipasi dalam pemilu, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya angka partisipasi pemilih.

Lebih lanjut, ketidakterbukaan informasi juga dapat memperburuk polarisasi sosial dan politik. Ketika sebagian kelompok merasa tidak diberi akses informasi yang setara, mereka bisa merasa terpinggirkan atau diabaikan oleh penyelenggara pemilu. Hal ini bisa memperburuk kesenjangan kepercayaan antara berbagai kelompok masyarakat dan lembaga negara, serta

meningkatkan potensi konflik atau ketidakpuasan terhadap hasil pemilu. ” Kepercayaan masyarakat terhadap proses pemilu dan pilkada harus benar-benar dipelihara. Jika publik merasa bahwa pemilu tidak diselenggarakan secara adil, maka kepercayaan mereka terhadap proses tersebut akan hilang," ujar Prof. Dr. Topo Santoso, S.H., M.H. selaku Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI) yang dirangkum dalam artikel berjudul *Pentingnya Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemilu*. Kurangnya akses informasi yang transparan pada akhirnya bukan hanya merugikan proses demokrasi, tetapi juga dapat mengancam stabilitas sosial dan politik di negara ini. Tanpa adanya informasi yang jelas dan terbuka, masyarakat sulit untuk mengevaluasi kebijakan atau tindakan KPU, yang dapat menyebabkan rasa apatisme, ketidakpercayaan, dan akhirnya, menurunnya legitimasi pemilu itu sendiri.

Bedasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti mengangkat penelitian yang berjudul “Evaluasi kinerja dalam pelayanan informasi publik” dengan fokus yang jelas pada Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan informasi publik memainkan peran krusial dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Dalam konteks pemilihan umum, informasi yang jelas dan akurat menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat membuat keputusan yang tepat. Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemilu memiliki peran sentral dalam menyediakan informasi tersebut. Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, kinerja organisasi KPU menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan kepada masyarakat. Namun, tantangan yang dihadapi dalam kinerja organisasi sering kali kompleks, meliputi keterbatasan sumber daya, kurangnya pelatihan, serta tantangan dalam penggunaan teknologi informasi. Di samping itu, persepsi masyarakat terhadap pelayanan informasi yang diberikan juga berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan dan partisipasi mereka dalam proses pemilu. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengeksplorasi bagaimana

kinerja KPU dapat dioptimalkan pelayanan informasi publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hal diatas disimpulkan beberapa rumusan masalah berikut dibawah ini:

1. Bagaimana gambaran dan faktor-faktor yang mempengaruhi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur terhadap pelayanan informasi publik?
2. Bagaimana kualitas pelayanan informasi publik yang ada di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur sesuai dengan undang-undang yang berlaku?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat kinerja dan pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur terhadap pelayanan informasi publik
2. Mengevaluasi kualitas pelayanan informasi publik yang ada di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi mahasiswa dan dosen dalam bidang studi terkait, seperti ilmu politik, administrasi publik, dan manajemen organisasi. Dengan adanya studi kasus konkret, perguruan tinggi dapat memperkaya kurikulum dan proses pembelajaran, memberikan contoh nyata tentang tantangan dan solusi dalam pelayanan informasi publik.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sumber belajar yang berharga, memperkaya pemahaman mahasiswa tentang dinamika pelayanan informasi publik dan peran penting KPU dalam sistem demokrasi. Dengan mempelajari studi kasus ini, mahasiswa dapat memahami tantangan dan strategi yang dihadapi oleh lembaga publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan dan prosedur internal yang lebih baik. Dengan mengevaluasi tantangan dan hambatan yang dihadapi, KPU dapat mengembangkan sistem yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.