

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala keinginan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan menarik untuk dicermati karena kagiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelaayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik sehingga dalam dinamika kehidupan, Masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan itu bersumber dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Servis Quality*) pada sebuah instansi pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi Masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima, dengan layanan sesungguhnya. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) Tjiptono & Chandra (2011).

Pada era reformasi seperti sekarang ini, tuntutan pemerintah agar menjalankan fungsi dasarnya secara maksimal, menjadi sebuah tuntutan yang tidak dapat dielakkan dan harus dipenuhi. Adapun fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*), dan fungsi pelayanan (*serving*) yang salah satunya adalah pelayanan hak dan identitas diri dan kewarganegaraan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan masyarakat adalah suatu tugas utama yang murni dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pemerintah yang berperan sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, harus diimbangi oleh semakin tingginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan. Pelayanan publik ini dinamis, yang kebutuhannya menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pula terhadap aparatur pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan publik itu menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintahan baik dari tingkat bawah sampai tingkat pusat karena pelayanan publik berhubungan dengan masyarakat (Hayat,2017:71). Oleh karna itu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin

ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Menurut Endah, K (2018) Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada Masyarakat terkait dengan masalah Pilkada pada

tahun 2024 yang mana dalam Pilkada ini Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur merupakan sentra pelayanan utama yang sangat dibutuhkan dalam proses pesta demokrasi bangsa. Kualitas pelayanan merupakan prinsip yang sangat penting dalam penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) karena berperan besar dalam menjaga kepercayaan publik, integritas proses demokrasi, dan kualitas hasil Pilkada.

Pilkada (Pemilihan Kepala Daerah) merupakan bagian integral dari sistem demokrasi di Indonesia, yang memberikan kesempatan kepada rakyat untuk memilih pemimpin di tingkat daerah secara langsung. Namun, seiring dengan pentingnya Pilkada dalam menentukan arah pemerintahan daerah, tantangan besar muncul terkait dengan kualitas pelayanan dalam proses penyelenggaraannya. Oleh karena itu, perlu ada suatu sistem pelayanan khusus yang diterapkan untuk menjaga citra Komisi Pemilihan Umum Barito Timur ini agar Pilkada dapat berjalan dengan adil, jujur, dan transparan serta dapat diterapkannya sistem pelayanan yang unggul dan berkualitas.

Penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) merupakan salah satu momen penting dalam demokrasi Indonesia yang bertujuan untuk memilih pemimpin daerah secara langsung oleh rakyat. Dalam proses demokrasi tersebut, Komisi Pemilihan Umum (KPU) memegang peranan yang sangat vital sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan Pilkada, mulai dari tahapan pendaftaran pemilih, verifikasi calon, hingga penghitungan suara. Kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh KPU sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pemilu dan, pada gilirannya, akan mempengaruhi partisipasi politik masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di KPU Kabupaten Barito Timur menjadi isu yang krusial dalam penyelenggaraan Pilkada 2024, mengingat pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses demokrasi, baik dalam hal pemilihan calon pemimpin maupun pengawasan terhadap proses pemilu itu sendiri. Pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel dari KPU akan menciptakan kepercayaan publik, yang pada akhirnya mendorong partisipasi pemilih yang lebih tinggi dan mengurangi potensi kecurangan atau sengketa pemilu.

Namun, meskipun KPU di tingkat kabupaten telah berupaya untuk menyediakan berbagai fasilitas dan layanan dalam proses Pilkada, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Tantangan geografis, kurangnya kesadaran politik masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dapat memengaruhi efektivitas pelayanan KPU di daerah seperti Kabupaten Barito Timur.

Pelayanan publik merupakan upaya kelompok birokrasi atau individu untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu pelayanan administrasi yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Barito Timur adalah memberikan suatu pelayanan yang unggul kepada public itu sendiri. ada dasarnya pelayanan mempunyai banyak karakteristik, diantaranya karakteristik pelayanan yang mempunyai

kemampuan mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai dan prestasi kerja. Hal ini terlihat dari berbagai formula khusus yang dirumuskan oleh para ahli.

Menurut Nasution (2015:5) karakteristik layanan jasa terdiri atas empat yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud) Layanan jasa yang bersifat *intangibility* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, dan didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari layanan sebelum ia menikmatinya sendiri. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa tersebut.
2. *Inseparability* (tidak terpisah) Barang fisik diproduksi, kemudian disimpan, selanjutnya dijual dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya, jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Umumnya, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak terpisahkan (*service inseparability*), berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya atau sumbernya, apakah penyedia atau sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah penyedia atau sumber itu hadir atau tidak. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi.
3. *Variability* (bervariasi) Layanan jasa sangat bersifat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk kualitas

dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (mudah lenyap) Layanan jasa merupakan komoditas yang tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jasa dihasilkan pada saat ada permintaan akan jasa tersebut dan permintaan ini tidak dapat ditunda.
5. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa "Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Dengan demikian, peneliti menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Kabupaten Barito Timur dalam penyelenggaraan Pilkada 2024. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aspek-aspek pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kemudahan akses informasi, serta responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi KPU Kabupaten Barito Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pelaksanaan Pilkada yang lebih demokratis dan inklusif.

Maka berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian ini tentang bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur Dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024?

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah diuraikan dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah "Bagaimanakah kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam penyelenggaraan Pilkada 2024?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam penyelenggaraan Pilkada 2024.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis dapat memberikan manfaat penelitain secara teoritis dan manfaat secara praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik, khususnya dalam konteks pemilu dan penyelenggaraan Pilkada. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(1988) dalam model *SERVQUAL*, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang penerapan dimensi-dimensi tersebut dalam pelayanan yang diberikan oleh KPU, serta memberikan pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi partisipasi publik dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pemilu.

- a. Mendukung penelitian terdahulu oleh Suyanto (2016) – "Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik oleh KPU dalam Penyelenggaraan Pemilu di Kota Jakarta"
- b. Mendukung penelitian terdahulu oleh Sari (2018) – "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemilu oleh KPU di Provinsi Jawa Tengah"
- c. Mendukung penelitian terdahulu oleh Junaidi (2019) – "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik KPU terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Pemilu di Kota Surabaya"
- d. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Rahmawati dan Sulaiman (2017) – "Studi Tentang Sistem Informasi Pemilih dalam Pemilu di Daerah Terpencil, Kabupaten Papua"
- e. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Santosa (2020) – "Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam Pemilu melalui Teknologi Informasi di Kabupaten Yogyakarta"

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini juga memberikan manfaat praktis bagi lembaga pemerintah, khususnya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Menurut Griffin (2010) dalam teorinya mengenai pelayanan pelanggan, pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Dengan mengevaluasi kualitas pelayanan, KPU dapat menemukan area yang perlu diperbaiki, seperti transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan partisipasi dalam Pilkada.
- b. Bagi Peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam penyelenggaraan Pilkada 2024.
- c. Bagi Lembaga akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi diperpustakaan STIA Tabalong bagi mahasiswa yang membutuhkan.