

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Minimnya sosialisasi dan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pemilu 2024 di Kabupaten Batang menunjukkan belum optimalnya pelayanan prima oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang. Kondisi ini menimbulkan berbagai tantangan bagi kelompok penyandang disabilitas, khususnya tunanetra, dalam menyalurkan hak pilih mereka secara mandiri dan efektif. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pencoblosan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Ketua Ikatan Tunanetra Muslim Indonesia (ITMI) Kabupaten Batang, Kusmujiono, menyoroti bahwa hingga saat ini Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang belum memberikan sosialisasi yang memadai terkait mekanisme pencoblosan bagi pemilih tunanetra. Ketiadaan huruf braille pada surat suara pemilu legislatif menjadi kendala signifikan bagi mereka dalam mengidentifikasi calon legislatif maupun partai politik yang ada. Sosialisai dan peragaan mekanisme pencoblosan sebelum pemilu berlangsung ini sangat penting mengingat para penyandang disabilitas membutuhkan informasi tersebut untuk dapat menyalurkan hak pilih mereka secara mandiri dan efektif (batangkab.go.id, 2024).

Selain permasalahan tersebut, faktor bencana alam dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah Kabupaten Batang menjadi tantangan bagi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pemilu. Dimana

Selain permasalahan tersebut, faktor bencana alam dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah Kabupaten Batang menjadi tantangan bagi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pemilu. Dimana longsor yang terjadi di Desa Pranten, Kecamatan Bawang, pada 31 Desember 2021. Bencana ini mengakibatkan jalan utama menuju desa tersebut terputus selama dua tahun, sehingga menyulitkan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam mendistribusikan logistik pemilu. Dengan tertutupnya akses utama, proses pengiriman logistik menjadi lebih kompleks dan memakan waktu, karena petugas harus mencari jalur alternatif yang lebih jauh. Untuk mencapai Desa Pranten, mereka harus memutar melalui Kabupaten Banjarnegara dengan jarak tempuh tambahan sekitar 30 kilometer (“Kendala Akses Ekstrim, Distribusi Logistik Pemilu 2024 di Desa Pranten Batang Lewati Kabupaten Banjarnegara - Ayo Batang,” 2024). Waktu perjalanan yang lebih panjang berisiko menyebabkan keterlambatan distribusi logistik pemilu, sehingga menghambat upaya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah Kabupaten Batang yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan jaringan internet dan sinyal telpon. Kondisi ini menyulitkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat, terutama yang berkaitan dengan layanan publik, pendidikan, serta kegiatan sosial dan ekonomi. Minimnya akses komunikasi juga berdampak pada keterbatasan interaksi dengan dunia luar, yang berpotensi menghambat perkembangan dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut (“GenPI.co,”

2022). Selain itu keterbatasan internet ini juga menghambat penggunaan aplikasi Sirekap (Sistem Informasi Rekapitulasi) yang dirancang untuk memudahkan pengiriman hasil perhitungan suara secara langsung dan real time berbasis teknologi informasi. Namun di daerah-daerah dengan kondisi akses internet yang sulit, menyebabkan aplikasi tersebut tidak dapat digunakan dengan optimal. Hal ini dapat membuat petugas Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) kesulitan mengirimkan hasil rekapitulasi suara secara real time. Tanpa jaringan yang stabil, pengiriman data hasil pemungutan suara menjadi terhambat dan dapat memengaruhi kelancaran dalam proses pemilu. Kendala lainnya adalah kurangnya pengetahuan bagi operator dalam penggunaan aplikasi Sirekap (5news.co.id, 2024). Yang menyebabkan masalah, seperti kesalahan input data, keterlambatan proses rekapitulasi, serta potensi kegagalan teknis yang dapat menghambat kelancaran tahapan pemilu. Jika operator tidak memiliki pemahaman yang memadai, proses unggah dan validasi data bisa mengalami kendala, sehingga berisiko menurunkan akurasi hasil rekapitulasi.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang sebagai instansi yang bertugas dalam menyelenggarakan pemilu di tingkat daerah, memiliki tanggung jawab dalam memastikan proses pemilu berjalan secara demokratis, transparan, dan akuntabel. Komisi Pemilihan Umum bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, termasuk memastikan bahwa seluruh pemilih, baik dari kelompok penyandang disabilitas maupun masyarakat di daerah terpencil agar mereka dapat berpartisipasi secara penuh dalam Pemilu 2024. Dalam menyediakan pelayanan Komisi Pemilihan Umum memberikan pelayanan

yang meliputi registrasi pemilihan, pencalonan, penetapan calon, sosialisasi, pengaturan tempat pemungutan suara, penghitungan suara, sampai pada tahap pengumuman hasil pemilihan. Untuk itu Komisi Pemilihan Umum harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada publik, yang mencakup pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan responsip terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa yang diatur dalam undang-undang (Ekowati and Akbar, 2023). Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik yang dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku pada organisasi yang memberikan layanan, sehingga mampu memuaskan pelanggan (Tumoka and Sattu, 2023). Pelayanan prima menjadi bentuk tanggung jawab instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam memastikan akses yang setara terhadap layanan publik. Menurut (Maryam, 2016) salah satu ciri good governance yaitu dengan pelayanan publik yang baik, yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. *Good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik (Sihotang, 2023).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan berkelanjutan. Dengan memberikan layanan yang baik, lembaga pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

masyarakat, sambil memprioritaskan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sekaligus menjadi dasar dalam pembentukan standar pelayanan publik yang efektif dalam pemerintahan.

1.2. Rumusan Masalah

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pemilu di tingkat daerah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada publik dengan cepat, tepat, profesional dan responsip. Pelayanan ini diberikan mulai dari proses tahapan pemilu dari awal hingga akhir pemilu. Pelayanan publik yang baik atau prima harus sesuai dengan standar yang berlaku pada instansi tersebut, sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayaninya.

Minimnya sosialisasi dan fasilitas bagi penyandang disabilitas, terutama tunanetra yang kesulitan mencoblos karena ketiadaan huruf braille pada surat suara. Selain itu, bencana alam seperti longsor di Desa Pranten menyebabkan terputusnya akses jalan utama, menghambat distribusi logistik pemilu. Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah juga menjadi kendala, terutama dalam penyebaran informasi dan penggunaan aplikasi Sirekap untuk rekapitulasi suara secara real-time. Kurangnya pemahaman operator dalam mengoperasikan aplikasi ini semakin memperburuk situasi, berpotensi menyebabkan kesalahan input dan keterlambatan proses rekapitulasi. Oleh karena itu, bagaimana upaya

pelayanan prima Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pemilu tahun 2024.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada tujuan untuk mengetahui upaya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pelayanan prima pada pemilu tahun 2024.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan teori *governance*

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bagi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dan para penyelenggara layanan lainnya mengenai penerapan pelayanan prima.

1.4.3. Manfaat Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang hak mereka dalam proses demokrasi melalui pelayanan prima oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika pada penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) bab, yakni :

Bab I pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu : manfaat teoretis, manfaat praktis, dan manfaat sosial, sistematika penulisan, serta metode penelitian.

Bab II tinjauan pustaka dan profil instansi, pada bab ini berisi mengenai *state of the art*, kerangka teori, operasionalisasi konsep serta profil Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

Bab III pembahasan, pada bab ini berisi mengenai uraian hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya pelayanan prima Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pemilu.

Bab IV penutup, pada bab ini berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian, serta saran yang diberikan.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif deskriptif sebagai jenis penelitian di mana peneliti bergantung pada pandangan partisipan atau informan. Dalam jenis penelitian ini, peneliti bertanya, peneliti melakukan pertanyaan umum, mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data yang sebagian terdiri dari kata-kata atau teks dari peserta, menggambarkan dan menganalisis teks menjadi tema-tema, dan mengajukan pertanyaan

secara subyektif untuk mendapatkan pertanyaan tambahan (Safarudin et al., 2023). Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mendeskripsikan mengenai upaya pelayanan prima yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

1.6.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang. Informan pada penelitian ini yaitu anggota Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang :

- a. Khikmatun S.Pd.I (Ketua Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat dan SDM).
- b. Ida Susanti S.E (Ketua Divisi Penyelenggaraan).

1.6.3. Sumber dan Jenis Data

A. Data Primer

Data primer adalah sumber data langsung yang diberikan kepada peneliti (Sugiono, 2013). Penelitian ini data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiono, 2013). Penelitian ini data

sekunder diperoleh melalui studi pustaka pada jurnal penelitian sebelumnya, internet dan lainnya.

1.6.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode penelitian sesuai dengan tujuan dan jenis data yang dibutuhkan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

A. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi mendalam terkait topik yang diteliti. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti ingin mengidentifikasi masalah penelitian. (Sugiono, 2013).

B. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang relevan dalam bentuk dokumen tertulis dan tidak tertulis (Sugiono, 2015). Pada teknik pengumpulan data ini, peneliti mengumpulkan data sekunder berupa arsip kegiatan terkait pelayanan publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

1.6.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Rijali, 2019), melalui tiga langkah utama sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Proses merangkum, menyederhanakan dan memilih data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang relevan dipilih, dan data yang tidak relevan disisihkan. Proses ini dilakukan agar penelitian lebih mudah sampai dalam mengambil kesimpulan.

2. Penyajian Data

Proses menyusun data yang telah dipilih ke dalam format yang terstruktur sehingga mudah dipahami. Teks naratif merupakan bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses dimana informasi yang sudah ditemukan pada penelitian dianalisis untuk membuat kesimpulan.

