

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL INSTANSI

Pada bab II penelitian ini membahas mengenai penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi untuk penelitian, menguraikan teori dan konsep yang akan digunakan dalam penelitian, operasionalisasi konsep, serta profil instansi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

2.1. State Of The Art

Tabel 2. 1 State Of The Art

Judul Penelitian	Penulis dan Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang	Susilo, Ary Sutrischanstini, Linawati, dan Yenny Kurnia Gusti (2024)	Kualitatif	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang	Pelayanan yang diberikan belum optimal akibat faktor, seperti petugas yang tidak kompeten, kurangnya sarana yang mendukung, minim inovasi pelayanan,

				kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan.
Analisis Pelayanan Publik di Kecamatan Bunaken Kota Manado Dalam Memberikan Pelayanan Prima	Simon Freddy Pasaribu, Danny Permana, Yovinus (2024)	Kualitatif	Kantor Kecamatan Manado Timur	Kantor Kecamatan Manado Timur telah mengimplementasikan pelayanan seperti, Tangbel, Responsiviness, Assurance dan Empathy. Namun masih ada beberapa yang belum terpenuhi berdasarkan harapan masyarakat,

				seperti pelayanan yang kurang nyaman, keahlian pelayanan yang kurang, dan pegawai yang kurang ramah.
Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3A (Attitude, Attention, and Action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka	I Ketut Artana (2024)	Kualitatif	Perpustakaan	Pelayanan prima di perpustakaan sudah diterapkan berdasarkan konsep attitude, attention serta action. Prinsip attitude mencakup sikap positif, penghormatan, pelayanan yang sopan. Attention seperti

				memahami kebutuhan pemustaka, memberika perhatian, pengamatan perilaku. Action, tindakan memberi salam, mencatat kebutuhan pemustaka dan menghargai pemustaka.
Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Alinea	Swastono Putro Pirastyo, Angga Alviana Putra, Yuliana Pinaringsih Kristiutami (2020)	Kualitatif	Alinea Catering	Kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal, karena standar pelayanan yang diterapkan belum maksimal. Yang

Catering				disebabkan oleh SOP yang belum tertulis. Akibatnya penerapan kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak dapat diukur.
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendatan Daerah Kota Kendari	Andrian Tawali, Muhammad Amir, Almaidah (2023)	Kualitatif	Badan Pendatan Daerah Kota Kediri	Transparansi dalam pelayanan kurang baik, hal ini karena informasi tentang syarat layanan hanya tersedia difront office, sehingga masyarakat sering bertanya. Akan tetapi, responsivitas pelayanan sudah

				baik ketika memberikan pelayanan. Efektivitas dan efisiensi petugas tergolong disiplin ketika memberikan pelayanan sesuai prosedur. Adanya teguran serta pengarahan dari pegawai terhadap staf yang lalai dapat menjaga akuntabilitas.
Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi	Arif Cahyadi, Bagoes Soenarjanto (2024)	Kualitatif	Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya	Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan

Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)				Sukolilo Surabaya cukup baik. Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya juga dinilai cukup baik.
Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Tempurejo	Ahmad Fauzi, Intan Fitriani, Risma Maulida, Sri Wahyu Ningsih (2023)	Kualitatif	Kantor Kecamatan Tempurejo	Pelayanan pada kantor Kecamatan Tempurejo masih memerlukan perhatian, karena beberapa faktor ada yang menghambat efektivitas serta efisiensi

				pelayanan kepada masyarakat, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterlambatan staff, pemadaman listrik, dan ketidakstabilan jaringan. Sebaliknya, ada beberapa faktor lain yang mendukung pelayanan seperti kelengkapan sarana dan prasarana, kompetensi
--	--	--	--	--

				staff, dan keramahan petugas.
Analisis Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Studi: Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara	M. Irfan, Herman Fithra, Nur Hafni	Kualitatif	Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara	Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di kantor camat Lhoksukon yaitu terkait keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran, koordinasi yang kurang, fasilitas yang tidak memadai, serta kondisi kantor yang kerap terendam banjir. Ini

				mengakibatkan layanan pengurusan surat pindah dan rekomendasi, menjadi kurang efisien. Solusi yang diterapkan adalah dengan pemanfaatan teknologi media sosial agar mempercepat pengelolaan surat dan meminimalkan biaya, guna meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.
Penerapan	Sefty	Kualitatif	Pelayanan	Prinsip good

Good Governance Pada Pelayanan Administratif Kependudukan di Desa Sukaharja Kecamatan Sindang Jaya Kabupaten Tangerang	Aryantika, Udin Syamsudin, Fitria Firdiyani (2024)		Administrasi Kependudukan Desa Sukaharja	governance dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sukaharja sudah diterapkan dengan baik berdasarkan partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan penegakan hukum. Meskipun masih terdapat sumber daya manusia yang kurang, sehingga menjadi tantangan pada penerapan good governance.
--	--	--	--	--

Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang	Huldah Nilan Setianingrum, Damanhuri, Ronni Juwandi (2024)	Kualitatif	Pengadilan Tata Usaha Negara Serang	Pengadilan Tata Usaha Negara Serang telah menerapkan prinsip good governance dengan didukung adanya inovasi yang terus dikembangkan. Meskipun masih ada hambatan dalam pelaksanaannya, seperti masyarakat yang belum paham menggunakan inovasi teknologi yang diciptakan oleh Pengadilan Tata
---	--	------------	-------------------------------------	---

				Usaha Negara Serang.
--	--	--	--	-------------------------

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa penelitian yang berjudul “Upaya Pelayanan Prima Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Dalam Menyelenggarakan Pemilu 2024” memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu, yaitu pada fokus penelitian terkait peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Penelitian ini sama-sama menyoroti bagaimana pelayanan prima dan *good governance* yang diterapkan dalam suatu institusi untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat. Namun, pada sisi yang berbeda penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian. Objek penelitian ini, yaitu Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1. Teori Governance

Teori *Governance* pertama kali dikenalkan oleh (Stoker, 1998), dalam jurnalnya “*Governance as Theory: Five Propostions*”. Menjelaskan bahwa *governance* bukan hanya tentang bagaimana pemerintah menjalankan kekuasaannya, tetapi juga bagaimana berbagai aktor termasuk sektor swasta, masyarakat sipil, dan organisasi lain bekerja sama dalam mengelola urusan publik. *Governance* merupakan proses kerjasama yang melibatkan berbagai institusi di luar pemerintah untuk mencapai tujuan

bersama. Stoker mengindikasikan lima gagasan utama tentang governance sebagai berikut :

1. *Governance* tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga aktor lain dalam kebijakan publik.
2. *Governance* mencerminkan samarnya batasan antara sektor publik dan swasta dalam mengatasi isu sosial dan ekonomi, dimana sektor swasta dan masyarakat sipil ikut serta dalam pelayanan publik.
3. *Governance* menekankan hubungan ketergantungan kekuasaan antar institusi dalam upaya kerjasama untuk mencapai tujuan bersama, dimana semua aktor memerlukan dukungan dari pihak lain dan tidak dapat bertindak secara independen.
4. *Governance* merupakan jaringan aktor yang mengatur jalannya sendiri secara otonom, seperti organisasi non pemerintah atau koalisi bisnis yang memiliki peran dalam kebijakan publik.
5. *Governance* tidak bergantung pada otoritas pemerintah yang bersifat memaksa, tetapi lebih mengutamakan penggunaan alat dan teknik baru seperti regulasi yang fleksibel dan kemitraan yang strategis untuk mengarahkan kebijakan.

Praktik teori ini menekankan pentingnya bentuk kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam menciptakan layanan yang efektif. Saat ini perkembangan teori *governance* mencakup konsep seperti *Good Governance* dan *Sustainable Governance*. *Good governance* berfokus pada prinsip utamanya yaitu, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta pengakuan hukum yang dianggap penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab. Konsep ini telah diterapkan oleh berbagai organisasi, termasuk Bank Dunia dan PBB (Putri et al., 2024). Pelayanan publik menjadi ranah dari ketiga elemen *governance* dalam melakukan interaksi yang intensif. Ketika pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini akan berdampak pada hasil yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat (Widanti, 2022).

2.2.2. Pelayanan Publik

Menurut (Sawir, 2020), pelayanan publik adalah tugas dan tanggung jawab pemerintah, baik ditingkat nasional maupun daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa layanan administratif maupun jasa demi kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Moenir dalam (Sawir, 2020), berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan individu atau kelompok berdasarkan pada faktor material, dan dilakukan dengan cara tertentu untuk kepentingan masyarakat sesuai haknya.

Pelayanan publik yang profesional harus didasarkan pada prinsip akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyelenggara layanan. Hal ini dapat dicapai melalui penguatan sistem pelayanan yang efektif untuk mencapai tujuan dan sasaran, serta melalui penerapan prosedur dan tata cara pelayanan yang sederhana, mudah diakses, cepat, tepat, dan tidak rumit (Rachman, 2021).

2.2.3. Pelayanan Prima

Daryanto dan Ismanto dalam (Wahyuningsih et al., 2020), berpendapat bahwa pelayanan prima adalah bentuk layanan terbaik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai standar, sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila layanan tersebut berkualitas sesuai standar sehingga pelanggan merasa puas.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga melampaui, mengungguli, dan lebih baik dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan sebelumnya (Syah and Sulistiyani, 2018).

Barata dalam (Frimayasa, 2017), mengemukakan konsep pelayanan prima menjadi 6A, yaitu :

1. *Attitude* (Sikap) : perilaku yang harus ditunjukkan saat berinteraksi dengan pelanggan, seperti penampilan yang sopan, dan sikap yang menghargai pelanggan.

2. *Attention* (Perhatian) : perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, seperti mendengarkan dengan seksama, memahami dan menghargai masukan atau keluhan pelanggan.
3. *Action* (Tindakan) : merupakan langkah nyata yang diambil untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti memberikan solusi yang tepat dan cepat terkait permasalahan yang dihadapi.
4. *Ability* (Kemampuan) : pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan dalam mendukung pelayanan prima, mencakup keahlian di bidang kerja, komunikasi efektif, dan pengembangan motivasi.
5. *Appearance* (Penampilan) : tampilan fisik dan non fisik yang mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas, seperti berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri.
6. *Accountability* (Tanggung Jawab) : rasa tanggung jawab terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan upaya untuk mengurangi ketidakpuasan pelanggan.

2.2.4. Good Governance

Menurut (Suprawoto, 2018), *good governance* memiliki dua makna, pertama mengutamakan kepentingan rakyat; kedua, mendorong rakyat untuk mewujudkan keadilan sosial, kemandirian dan pembangunan yang berkelanjutan. Konsep *Good governance* mengacu pada bagaimana pemerintah dan lembaga publik menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dengan cara yang

efektif, efisien, terbuka, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat (Tampubolon et al., 2023).

Menurut (Suprawoto, 2018), syarat terciptanya *good governance* harus memenuhi prinsip sebagai berikut :

1. *Participation*

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan yang adil. Pelibatan masyarakat dapat membantu masyarakat mengetahui, memahami dan mendukung keputusan yang ada.

2. *Rule of Law*

Penegakan hukum dalam setiap kebijakan, keputusan, dan tindakan pemerintah dijalankan berdasarkan hukum yang adil, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. *Transparency*

Keterbukaan pemerintah dalam penyampaian informasi kepada publik dengan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses informasi yang akurat dan jelas.

4. *Responsiveness*

Kemampuan pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanggap. Prinsip ini memastikan bahwa kebijakan dan layanan publik harus dirancang dan dilaksanakan berdasarkan kepentingan rakyat.

5. *Consensus Orientation*

Dalam pengambilan keputusan hendaknya mengedepankan musyawarah untuk mufakat, sehingga tidak terjadi minoritas yang dilindungi dan tidak mengedepankan hak suara mayoritas semata.

6. *Equity*

Prinsip keadilan dan kesetaraan dalam distribusi sumber daya, pelayanan publik, serta perlakuan terhadap seluruh warga negara tanpa adanya diskriminasi.

7. *Effectiveness and Efficiency*

Dalam menjalankan pelayanan pemerintah harus menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip ini, pemerintahan dapat mencapai tujuan kebijakan dengan optimal, menggunakan sumber daya yang tersedia dengan bijak, serta memberikan hasil yang nyata bagi masyarakat.

8. *Accountability*

Akuntabilitas publik merupakan bentuk pertanggung jawaban pejabat publik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mesti dilayani.

9. *Strategic Vision*

Kemampuan pejabat publik dalam merumuskan visi jangka panjang dan kebijakan yang akan dibuat secara jelas, terarah dan berorientasi pada pembangunan berkelanjutan.

2.2.5. Pemilu

Menurut (Lubis et al., 2023) pemilu adalah bentuk partisipasi politik warga negara dalam menentukan pemerintahan serta program yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, atau setidaknya pemerintah yang dapat mereka terima. Pemilu menjadi wadah bagi rakyat dalam menjalankan kedaulatan mereka, yang diselenggarakan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil (Wibowo et al., 2022).

Aspek pemilu dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, seperti sistem yang digunakan, tahapan proses pelaksanaan, etika, manajemen, penegakan hukum, pembiayaan, dan aspek lainnya. Pemilu pada dasarnya ajang lomba untuk memilih wakil rakyat, dimana hasil suara diubah menjadi kursi legislatif, sekaligus untuk menentukan pasangan Presiden dan Wakil Presiden selama lima tahun kedepan. Keberhasilan pemilu sangat bergantung pada beberapa faktor, yaitu: ketentuan yang mengatur sistem pemilu, informasi yang akurat dan sesuai fakta, tingkat kesadaran pemilih, kejujuran dan tanggung jawab pihak penyelenggara pemilu (Fauziah et al., 2023).

2.3. Operasionalisasi Konsep

Teori *governance* merupakan konsep tata kelola yang menekankan kerjasama antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat madani. Dalam penelitian ini, teori *governance* digunakan untuk menganalisis bagaimana Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang menerapkan prinsip tata kelola dalam pelayanan pemilu.

2.4. Profil Instansi

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang sebagai lembaga penyelenggara pemilu tingkat kabupaten yang bertugas dalam menyelenggarakan Pemilu dan Pemilihan Kepala Daerah di Kabupaten Batang yang terdiri dari 15 Kecamatan, dan 248 desa/kelurahan. Dalam menjalankan tugasnya Komisi Pemilihan Umum dibantu oleh Komisioner dan Sekretariat, Komisioner Komisi Pemilihan Umum Batang terdiri atas 5 orang anggota, dimana 1 orang sebagai ketua dan 4 lainnya sebagai anggota yang bertanggungjawab pada divisinya masing-masing. Sedangkan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Batang terdiri dari 13 PNS dan 12 PPNN. Alamat Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang berada di Jl. RA Kartini No. 12 Bogor, Kauman, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah 51216.

2.5. Tugas Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang merupakan lembaga yang menyelenggara pemilu di tingkat kabupaten atau kota memiliki tugas dalam

memfasilitasi semua proses pemilu yang berada di wilayah kabupaten mulai dari tahap persiapan hingga pada tahap pelaporan hasil akhir, seperti menyusun rencana kerja teknis pada pemilu seperti kesiapan logistik, kota dan surat suara, serta melakukan sosialisasi dan pendidikan pemilih untuk masyarakat. Selain itu, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang bertanggung jawab dalam melakukan pemutakhiran data pemilih, melaksanakan pendaftaran dan verifikasi partai politik.

2.6. Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang



Sumber : kab-batang.kpu.go.id

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang