

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa tujuan negara Indonesia yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Dari tujuan tersebut tersirat sebagai pelayanan kepada masyarakat, pelayanan untuk kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan, dan pelayanan untuk pelaksanaan ketertiban dunia. Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam

¹ Undang Undang no 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 dan 2, Tentang *Pelayanan Publik*

pemerintah itu sendiri. Dengan adanya pembaruan tersebut jika dilihat dari kedua sisi masih belum bisa disebut memuaskan karena adanya permasalahan pelayanan publik misalnya, prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan sulit dijangkau wajar oleh publik.²

Pelayanan publik berlaku juga di Komisi Pemilihan Umum atau KPU dalam proses pemilu karena peran KPU juga tidak terlepas dari pelayanan publik misalnya dalam sosialisasi dan informasi tentang pemilu yang akan dilaksanakan, yang dimana sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena pemilu merupakan pelaksanaan hak asasi politik rakyat. Rakyat di negara demokrasi diberi jaminan oleh konstitusi untuk melaksanakan hak-hak asasi mereka yang mendasar, salah satunya adalah hak asasi politik. Melalui mekanisme pemilu berkala, hak asasi politik tersebut dapat dilaksanakan dengan tertib dan damai. Di dalam UUD tahun 1945 dinyatakan bahwa: Untuk menegakan dan melindungi hak asasi manusia sesuai dengan prinsip negara hukum yang demokratis, maka pelaksanaan hak asasi manusia dijamin, diatur, dan dituangkan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, jelas jaminan hak asasi diatur dalam peraturan perundang-undangan.³

Proses pemilu dilaksanakan untuk memilih siapa yang akan menjadi presiden, wakil presiden, memilih anggota DPR, DPD, DPRD Provinsi dan DPR kabupaten /kota untuk menjalankan roda pemerintahan. Sistem pemerintahan mengambil peran dan andil yang besar dalam kelancaran perputaran roda pemerintahan. Sistem pemerintahan berfungsi membagi tugas serta hak yang diperoleh dari masing-masing jabatan pada

² Ratna Ani Lestari, *Pelayanan Publik Dalam Good Governance di Indonesia*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 2.No.1, H. 44

³ Fajlurrahman Jurdi, *Pengantar Hukum Pemilihan Umum Edisi Pertama*, (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2018) h.99-100

pemerintah. Melalui sistem pemerintahan presidensial didefinisikan sebagai sistem pemerintahan yang dipusatkan kekuasaan pada presiden selaku kepala negara.⁴ Sistem pemerintahan negara Indonesia sendiri adalah sistem hubungan dan tata kerja antar lembaga-lembaga negara, yakni eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Sistem pemerintahan berkaitan dengan mekanisme yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan tugasnya.⁵

Berjalannya pemilu di Indonesia tentunya tidak terlepas dari banyaknya hambatan, ancaman dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah, para penyelenggara pemilu dan seluruh rakyat Indonesia dalam upaya untuk mewujudkan pemilu berkualitas di Tahun 2024 mendatang. Selain tentunya masalah teknis persiapan pemilu, masalah partisipasi pemilih, masalah transparansi, dan tata kelola pemilu yang akuntabel dan masa kampanye. Masih ada hambatan, ancaman dan tantangan lain diluar itu.⁶

Untuk mengatasi permasalahan tersebut tentunya Komisi Pemilihan Umum atau KPU dibutuhkan untuk menyiapkan pemilu dan memberikan pelayanan yang maksimal agar pemilu berjalan sesuai sistem pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang terhadap masyarakat Indonesia. KPU termasuk lembaga negara yang posisi dan kedudukannya sama dengan lembaga negara lain seperti Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Mahkamah Agung yang secara jelas disebutkan dalam Undang Undang Dasar 1945 hasil amandemen.

⁴ Irfan Setiawan dkk, *Penerapan Sistem Pemerintahan Indonesia Ditinjau Dari Pendekatan Berbasis Teori Maupun Praktik*, h.55

⁵ Rendy Adiwilaga dkk, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018) h.7

⁶ Yohanes Bagyo Harsono, <https://www.beritamagelang.id/kolom/hambatan-ancaman-dan-tantangan-di-pemilu-2024>, diakses pada 10 Mei 2024, diakses pada pukul 12.30

Sejumlah pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945 mencantumkan Pemilihan Umum sebagai satu mekanisme seleksi pemimpin politik dan pemerintahan, Sementara pasal 22 E ayat 5 yang menyebutkan bahwa pemilihan umum diselenggarakan oleh suatu Komisi Pemilihan Umum yang bersifat nasional, tetap mandiri. Pasal ini terkait dengan kedudukan KPU ini disetujui pada perubahan ketiga Undang-Undang Dasar 1945 dan menempatkan KPU sebagai satu lembaga negara yang bersifat nasional, tetap dan mandiri.⁷

KPU juga tentunya harus memerhatikan bagaimana perjalanan pemilu di Indonesia dari tahun ke tahun supaya dengan adanya pemilu ditahun-tahun selanjutnya bisa menjadi lebih baik terutama dari aspek transparansi, adil dan efisien serta memberi kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi secara aktif dalam demokrasi dengan hak suara yang sah. Penyusunan peraturan sebagai bagian dari tahapan pemilu harus mampu menjadi solusi bagi persoalan-persoalan yang dialami dalam pemilu sebelumnya. Meskipun PKPU memiliki keterbatasan karena tidak bisa mengatur hal yang telah jelas diatur oleh undang-undang, namun setidaknya terdapat peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan ketika melakukan rekonstruksi terhadap regulasi.⁸

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh KPU termasuk dalam kategori layanan administratif. Definisi layanan administratif ini dapat ditemukan dalam Pasal 5 Ayat 7 Huruf A, Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menggambarkan sebagai

⁷ Syarifuddin Jurdi, *Komisi Pemilihan Umum (KPU) DAN Penguatan Institusi : Dari Kooptasi Rejim, Kemandirian dan Penguatan Etik Penyelenggara*, h.1

⁸ Steidy Rundengan, *Problematika Pemilu Serentak 2024 dan Rekonstruksi Regulasi*, h.6

"langkah-langkah administratif yang diperlukan oleh pemerintah sesuai ketentuan hukum, dengan tujuan melindungi aspek pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.⁹

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengidentifikasi tiga kategori layanan yang berasal dari instansi pemerintah dan BUMN/BUMD. Kategori-kategori tersebut mencakup pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Setiap kategori layanan melibatkan berbagai aktivitas seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administratif lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen atau layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik merujuk pada tindakan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat berikut adalah asas-asas pelayanan sesuai dengan Keputusan Menpan RI No.63 Tahun 2003, yaitu (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Kesamaan hak dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan pemilu dalam konteks pemilu, pelayanan publik melibatkan serangkaian layanan yang dimulai sejak tahap awal pencalonan hingga penyelesaian administrasi data pemilih, termasuk proses rekapitulasi hasil akhir pemilu pada akhir periode demokrasi.¹⁰

Pelayanan publik dalam kepemiluan merujuk pada rangkaian proses dan layanan yang terkait dengan penyelenggaraan pemilu. Ini

⁹ Gotfridus Goris Seran dkk, *Pelayanan Publik Dalam Pemilihan Umum 2024*, Jurnal Karimah Tauhid, Vol 3 No 1 (2024), h.297-298

¹⁰ MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

mencakup berbagai tahap meliputi pendataan pemilih, penyediaan informasi panduan pemilu, pelaksanaan kampanye, pencoblosan suara, penghitungan suara, dan pengumuman hasil. Tujuan utama dari pelayanan kepegiluan adalah untuk memastikan bahwa proses pemilihan berjalan dengan transparan, adil, dan efisien, serta memberikan kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi secara aktif dalam demokrasi dengan hak suara yang sah. Melalui pelayanan ini, sistem demokrasi dapat mempertahankan legitimasinya dan masyarakat dapat merasa yakin bahwa keputusan politik diambil dengan cara yang terbuka dan akuntabel.¹¹

Selama berlangsungnya pemilu dalam menjalankan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan lancar, selalu ada permasalahan atau hambatan kecil maupun besar dalam pelaksanaannya, seperti KPU Kabupaten Serang dalam melaksanakan pelayanan publik terdapat beberapa kendala seperti kurangnya SDM dan data-data yang belum selesai yang mengakibatkan proses pelayanan publik ketika ada pemohon data atau pemohon informasi tertentu berjalan lambat dan mengakibatkan juga publikasi informasi menjadi lambat.

Dengan masih adanya pelayanan publik yang belum sepenuhnya optimal pada saat pemilu, Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan mengetahui lebih mendalam dan luas dengan membuat kajian dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Implementasi Sistem Pelayanan Publik Pada Pemilu Tahun 2024 (Studi Kasus : KPU Kabupaten Serang).”**

¹¹ Gotfridus Goris Seran dkk, *Pelayanan Publik Dalam Pemilihan Umum 2024*, h.297-298

B. Perumusan Masalah

Adapun beberapa rumusan masalah yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang berjalan pada saat pemilu tahun 2024?
2. Bagaimana penyediaan sarana dan prasarana yang disiapkan KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penelitian dalam proposal ini yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang berjalan pada saat pemilu tahun 2024.
2. Untuk mengetahui bagaimana sarana prasarana yang diberikan oleh KPU Kabupaten Serang dalam pelaksanaan pelayanan publik pada saat pemilu tahun 2024
3. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dan bagaimana kebijakan yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Serang pada masa pemilu tahun 2024 dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pedoman kepada pihak-pihak pelaksana pemilu berkenaan dengan bagaimana implementasi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada pemilu tahun 2024.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Uus Safitri, Implementasi Pelayanan atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kecamatan Panimbang), Universitas Islam Negeri Sultan Maulana	Persamaan judul tersebut dengan penulis adalah dari tema yang dibahas yaitu mengenai pelayanan instansi terhadap masyarakat dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi berjalannya pelayanan publik disuatu instansi.	Dalam skripsi tersebut, penulis membahas pelayanan administrasi mengenai e-KTP yang dikarenakan kurangnya sosialisasi oleh instansi pelaksana, serta faktor penghambat dalam administrasi kepemiluan. Kesimpulan perbedaan permasalahan yang dibahas oleh penulis, penulis membahas mengenai bagaimana

	Hasanuddin Banten Tahun, 2021 ¹²		peran KPU dalam meng implementasi kan pelayanan publik terutama di KPU Kabupaten Serang pada pemilu tahun 2024.
2	Mega Septya, Efektivitas UU No 24 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan pemerintahan yang baik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana	Persamaan judul tersebut dan judul penulis adalah sama-sama membahas pelayanan publik.	Dalam skripsi tersebut penulis lebih membahas bagaimana sebuah instansi dalam mewujudkan <i>good governance</i> atau pemerintahan yang baik dengan menggunakan UU No 24 Tahun 2013. Perbedaan dengan penulis adalah, penulis membahas pelayanan publik

¹² Uus Safitri, *Implementasi Pelayanan atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kecamatan Panimbang)*, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2021

	Hasanuddin Banten, Tahun 2021 ¹³		mengacu pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3	Bahjatu Romdhoniah, Implementasi Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Pandeglang Kelas II (Studi Fiqh Siyasah Dusturiyah) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Tahun 2023 ¹⁴	Persamaan judul tersebut dan judul penulis adalah sama-sama membahas pelayanan publik. Sama-sama membahas prinsip pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi penyelenggara pelayanan publik.	Dalam skripsi tersebut, penulis membahas bagaimana karakteristik <i>good governance</i> yang harus ada dalam sebuah instansi dalam mengimplementasi <i>good governance</i> dan tidak terlalu mengacu pada Undang-Undang tentang pelayanan publik. Perbedaan dengan penulis adalah,

¹³ Mega Septya, *Efektivitas UU No 24 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan pemerintahan yang baik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)*, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten ,2021

¹⁴ Bahjatu Romdhoniah, *Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Pandeglang Kelas II (Studi Fiqh Siyasah Dusturiyah)*, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2023

		<p>penulis membahas asas-asas pelayanan publik yang harus ada dalam sebuah instansi dalam meng-implementasi kan pelayanan publik dan mengacu pada Undang-Undang tentang Pelayanan Publik maupun Undang-Undang tentang keterbukaan informasi publik.</p>
--	--	---

Adapun keistimewaan dalam judul penulis adalah mengaitkan pelayanan publik dengan aspek fundamental demokrasi, seperti keadilan, aksesibilitas, dan keterbukaan, yang menjadi perhatian utama bagi banyak kalangan, termasuk masyarakat, akademisi, dan pembuat kebijakan.

F. Kerangka Pemikiran

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Martin Jr dalam buku *Professional Standar Ethics*, pedoman aparatur dalam pelayanan publik terkait pelaksanaan administrasi kependudukan sebagai berikut: ¹⁵

¹⁵ Zudan Arif Fakrullah dkk “Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan”, (Karanganom: Cempaka Putih, 2019), h. 22

- a. *Equality* merupakan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya aparat pemerintah secara tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnik, dan agama.
- b. *Equity*, yaitu perlakuan adil, untuk masyarakat plural diperlakukan adil dalam bentuk perlakuan sama, namun kadang dibutuhkan perlakuan adil tetapi dalam bentuk perlakuan tidak sama tergantung situasi yang dihadapi.
- c. *Loyalty*, yaitu kepatuhan pada konstitusi, hukum, atasan, bawahan, dan rekan kerja.
- d. *Responsibility*, yaitu aparat pemerintah wajib bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakannya.

Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sering disebut sebagai pelayanan umum. Menurut Wasistono, bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah-melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.¹⁶ Oleh karena itu, tidak hanya instansi pemerintah yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas tetapi juga pihak swasta.

¹⁶ Taufiqurokhman, *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik*, (UMJ Press, 2018), h.72

2. Teori Sarana dan Prasarana Implementasi Pelayanan Publik

Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.¹⁷ Sebuah lembaga penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa seperti pemenuhan sarana dan prasarana karena dengan penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas maka pelayanan publik akan berjalan sesuai Undang-Undang.

Pelayanan kepemiluan merujuk pada rangkaian proses dan layanan yang terkait dengan penyelenggaraan pemilu. Ini mencakup berbagai tahap, mulai dari pendaftaran pemilih, penyediaan informasi, panduan pemilu, hingga pelaksanaan kampanye, pencoblosan suara, penghitungan suara, dan pengumuman hasil. Tujuan utama dari pelayanan kepemiluan adalah untuk memastikan bahwa proses pemilihan berjalan dengan transparan, adil, dan efisien, serta memberikan kesempatan kepada warga negara untuk

¹⁷ Taufiqurokhman dkk, *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik...*h.126

berpartisipasi secara aktif dalam demokrasi dengan hak suara yang sah. Melalui pelayanan ini, sistem demokrasi dapat mempertahankan legitimasinya dan masyarakat dapat merasa yakin bahwa keputusan politik diambil dengan cara yang terbuka dan akuntabel.¹⁸

3. Teori Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Tilaar ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:¹⁹

a. Dedikasi dan disiplin - Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b. Jujur - Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

c. Inovatif - Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

d. Tekun - Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya.

¹⁸ Gotfridus Goris Seran dkk, *Pelayanan Publik Dalam Pemilihan Umum 2024*, *Jurnal Karimah Tauhid*, Vol 3 No 1 (2024), h.297-298

¹⁹ Taufiqurokhman dkk, *Teori Dan Perkembangan Menejemen Pelayanan Publik...*h.78-79

Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. Ulet - Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

f. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

g. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berfungsi untuk memastikan kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling berinteraksi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan cara terjun kelokasi penelitian, guna memperoleh data yang valid dan relevan. Adapun penelitian ini dilakukan di KPU Kabupaten Serang.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian normatif empiris. Pendekatan penelitian normatif empiris merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Metode penelitian normatif empiris mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (Undang-Undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat.²⁰

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara atau interview secara umum memiliki tujuan untuk mendapatkan keterangan, pendirian, pendekatan secara lisan dari seseorang yang disebut dengan responden. Wawancara sendiri berlangsung dengan terorganisir antara pewawancara dan yang akan diwawancarai. Wawancara juga disebut sebagai proses komunikasi dan interaksi karena pada saat terjadinya wawancara akan ada penggunaan bahasa non verbal yang biasa dimaknai.²¹ Dalam wawancara ini penulis mewawancarai KPU Kabupaten Serang sebagai narasumber mengenai pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada pemilu 2024.

b. Observasi

Observasi adalah melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang mengamati, kemudian merekam hasil pengamatan dengan catatan atau alat bantu lainnya. Observasi berarti pula mengamati, menyaksikan,

²⁰ Irwan, *Metode Penelitian Hukum*

²¹ Mamik, *Metodologi Kualitatif - Google Books*, ed. by Choiroel Anwar (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2015), h.108-109

memperhatikan sebagai metode pengumpulan data penelitian.²² Dalam observasi ini penulis mengobservasi bagaimana pelayanan publik berjalan di KPU Kabupaten Serang pada pemilu 2024.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk, buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.²³ Dalam penelitian ini penulis akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan bagaimana pelayanan publik berjalan di KPU Kabupaten Serang pada pemilu 2024.

4. Teknik Pengolahan Data

Teknik yang penulis gunakan untuk menganalisa data adalah analisa deskriptif. Setelah data dari berbagai sumber terkumpul, penulis mengklasifikasikan hasil data yang terhimpun lalu selanjutnya mereduksi data yang terhimpun dan yang terakhir mengklarifikasi data yang sudah terhimpun.

H. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pembahasan dan agar terhindar dari pembahasan yang terlalu luas tanpa batas dan arah, maka penulis harus menyusun skripsi ini secara sistematis. Sistem penulisan terdiri dari lima bab dan sub bab, dimana satu dan lainnya saling berkaitan. Diantaranya sebagai berikut:

Bab Satu, pendahuluan, bab ini berisi gambaran umum untuk memberikan pola pikir dasar untuk isi umum yang tercakup dalam

²² Qotrun A, <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-metode-observasi-dan-contohnya/> diakses pada 22 Agustus 2024 pukul 21.00

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2007), h.329

proposal. Bab ini berisi beberapa sub-bab, yaitu: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab Dua, sistem pelayanan publik, berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam penelitian meliputi tentang : pengertian pelayanan publik yang meliputi prinsip pelayanan publik, asas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, pelayanan publik di KPU, tinjauan siyarah dusturiyah terhadap pelayanan publik.

Bab Tiga, kondisi objektif KPU Kabupaten Serang, Bab ini membahas tentang bagaimana gambaran umum objek penelitian dan penyajian fakta meliputi : Sejarah KPU, tujuan dan fungsi KPU, visi dan misi KPU Kabupaten Serang, serta struktur organisasi dan susunan kepengurusan KPU Kabupaten Serang.

Bab Empat, implementasi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang, membahas data dan hasil penelitian mengenai peran KPU Kabupaten Serang dalam mewujudkan sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada pemilu 2024. meliputi sistem pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang saat pemilu 2024, penyediaan sarana dan prasarana yang disiapkan KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu tahun 2024, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KPU Kabupaten Serang pada saat pemilu 2024

Bab Lima, penutup , dalam bab ini berupa kesimpulan dari pembahasan penelitian dan saran-saran dari penulis.