

**PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENDAFTARAN CALON LEGISLATIF MELALUI  
SISTEM INFORMASI PENCALONAN GUNA PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PEMILU 2024  
(STUDI KPU JEMBER)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



Oleh :

**HERLIN HANAFI**  
**NIM.204102030004**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
JUNI 2024**

**PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENDAFTARAN CALON LEGISLATIF MELALUI  
SISTEM INFORMASI PENCALONAN GUNA PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PEMILU 2024  
(STUDI KPU JEMBER)**

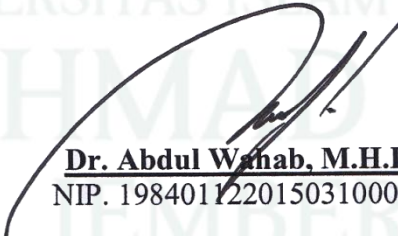
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh :

**HERLIN HANAFI**  
**NIM.204102030004**

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Abdul Wahab, M.H.I**  
**NIP. 1984011220150310003**

**PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PENDAFTARAN CALON LEGISLATIF MELALUI  
SISTEM INFORMASI PENCALONAN GUNA PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN PEMILU 2024  
(STUDI KPU JEMBER)**

**SKRIPSI**

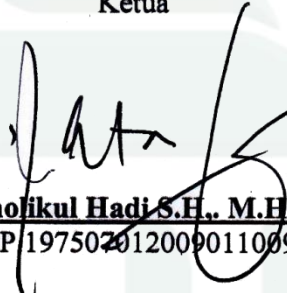
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juni 2024

Tim Penguji

Ketua

  
**Sholikul Hadi S.H., M.H.**  
NIP.1975022012009011009

Sekertaris

  
**Siti Muslifah S.H.I., M.S.I.**  
NIP. 198809212023212028

Anggota :

1. Dr. Martoyo, S.H.I., M.H.

 )

2. Dr. Abdul Wahab, M.H.I.

 )

Menyetujui  
Dekan fakultas Syariah



  
**Dr. Wildani Hefni, M.A.**  
NIP.1999111072018011004

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”

Surah An-Nahl (16):90\*



---

\* Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Tahun 2019, Hal:386

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim* dengan rasa syukur yang Allah SWT telah memberikan kemudahan serta kesabaran dalam penulisan skripsi ini, penulis meyakini bahwa semua apa yang terjadi diseluruh alam adalah kehendak- Mu. Dengan segala hormat, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Terima kasih Bapak Dan Ibu, (Slamet) yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam perjalanan hidup telah memberikan kehidupan yang layak dan Ibu (Wati) yang telah melahirkan saya dan merawatnya hingga kini dewasa, dan terimakasih atas do'anya yang membuat tambah keyakinan bahwa penulis yakin tidak ada yang lebih hebat dari do'a mu Ibu. Harapan penulis kepada kedua orang tua semoga diberikan kesehatan, keselamatan dan kebahagiaan didunia lebih-lebih di akhirat.
2. Adik kandung saya (Salsabila Putri Wati) yang selalu patuh kepada penulis dan tidak pernah membantah dengan nasihat penulis ke adik Salsa
3. Seluruh guru yang telah memberikan ilmunya kepada saya baik formal maupun non formal sejak dari Taman Kanak-kanak hingga perguruan tinggi semoga beliau selalu diberikan kesejatheraan dan kedamaian seluruh keluarganya.
4. Nadifa Umaima adalah sosok perempuan yang lemah lembut ucapannya serta selalu setia menemani dikondisi apapun semoga kelak engkau dihari nanti menjadi orang yang bertambahnya shalehah, iman dan taqwa.
5. Bapak (Yasin) terimakasih telah mendukung dalam pengerjaan skripsi ini dan Ibu (Anita) yang in sya Allah selalu menyelipkan doa kepada penulis.

6. Seluruh teman-teman seperjuangan HTN 2020 yang telah memberikan banyak cerita dimasa-masa bangku perkuliahan. Terimakasih kepada teman-teman HTN 2020. Semoga kita semua menjadi mahluk yang bermanfaat kepada diri sendiri lebih-lebih memberikan manfaat kepada orang lain.



## KATA PENGANTAR

Dengan ucap syukur alhamdulillah atas segala rahmat dan karunia yang Allah SWT telah memberikan kenikmatan serta kesabaran dan kelancaran dalam segala urusanku. Serta tidak lupa salam kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan seluruh mahluk yang menganut ajarannya dan memperjuangkan agama Allah SWT, yang telah membawakan kita minaddulumati ila nur, Amma ba'du.

Dalam penulisan skripsi ini terdapat beberapa rintangan yang telah dilewati namun penulis meyakini bahwa barang siapa-siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkannya yang selalu diiringi do'a dan usaha serta hidayah dan dukungan dari para pihak yang berkaitan dengan skripsi yang berjudul Penerapan Asas Pelayanan Publik Dalam Pendaftaran Calon Legislatif Melalui Sistem Informasi Pencalonan Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024 (Studi KPU Jember) hingga terselesaikan.

Dengan selsainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM. CPEM., selaku Rektor UIN KHAS Jember yang menerima penulis untuk menimba ilmu di Universitas dibawah pimpinannya.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah yang telah menyediakan sarana dan prasarana guna menunjang terselesaikannya karya ilmiah ini.

3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Tata Negara UIN KHAS Jember yang memberi dukungan penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Wahab, M.H.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan semangat serta memberikan bimbingan yang cukup jelas dan bisa dimengerti hingga sampai terselesaiannya skripsi ini.
5. Para seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember serta Staff yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis untuk terselesaikannya skripsi ini.

Dengan demikian penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga perlu kritik dan saran yang merupakan bentuk perhatian. Semoga hasil skripsi ini mampu memberikan kontribusi, referensi, serta manfaat kepada kalangan yang membutuhkannya.

Jember, 20 Mei 2024

  
Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## ABSTRAK

**Herlin Hanafi, 2024:** Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Calon Legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024 (Studi KPU Jember)

**Kata Kunci:** Penerapan Asas Pelayanan Publik, Pendaftaran Calon Legislatif, SILON

Pemilu di Indonesia aspek terpenting dalam bernegara, yang dipertanggungjawabkan kepada KPU sebagai penyelenggara pemilu termasuk dalam pendaftaran caleg melalui SILON dengan mengaitkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Asas Pelayanan Publik. Dengan adanya sistem ini, diperuntukkan guna mengefisien dalam memfasilitasi saat proses pendaftaran calon legislatif.

Dalam penelitian ini terdapat 2 fokus penelitian yakni: 1) Bagaimana penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui sistem informasi pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember ? 2) Apa saja hambatan KPU Jember dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024? tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon melalui guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember. 2) untuk mengetahui hambatan dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember.

Metode yang digunakan yakni metode hukum empiris dan peneliti menggunakan pendekatan sosiologi hukum serta perundang-undangan, hal ini untuk menjelaskan dan menghubungkan serta menguji bekerjanya suatu hukum formal yang ada di masyarakat. Serta untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti serta berbagai situasi, proses, dan peraturan yang berperan dalam penerapan prinsip pelayanan publik dan faktor-faktornya dapat diselidiki terkait dengan pendaftaran calon legislatif.

Kesimpulan dari penelitian yakni 1) KPU telah memberikan upaya yang terbaik kepada parpol yang akan mendaftarkan calegnya melalui SILON, KPU telah menyediakan buku panduan, tutor video, bimtek serta menyediakan helpdesk terkait langkah-langkah dalam pendaftaran caleg melalui SILON 2) Hambatan dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran caleg melalui SILON adanya kebingungan disaat ada fitur baru pada sistem tersebut serta gangguan pada SILON saat akses digunakan oleh partai.

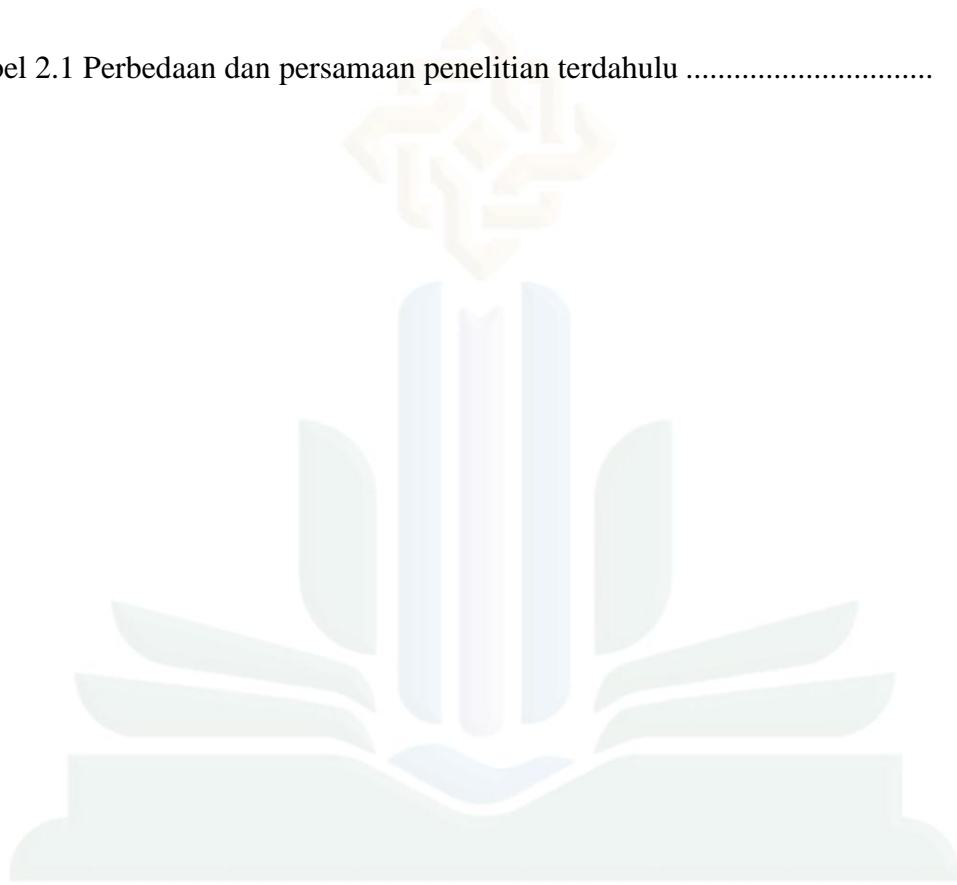
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks penelitian .....	1
B. Fokus penelitian .....	7
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat praktis .....	8
E. Definisi istilah .....	9
F. Sistematika pembahasan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14

B. Kajian teori.....	22
1. Teori Asas pelayanan publik.....	22
2. Teori E-government .....	25
3. Teori Kualitas Layanan ( <i>service quality</i> ).....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi penelitian .....	29
C. Subjek penelitian .....	30
D. Tehnik pengumpulan data .....	31
E. Analisis Data .....	33
F. Keabsahan Data.....	34
G. Tahap-tahap Penelitian .....	34
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran objek penelitian.....	36
B. Penyajian data dan Analisis .....	44
C. Pembahasan temuan .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu ..... 20

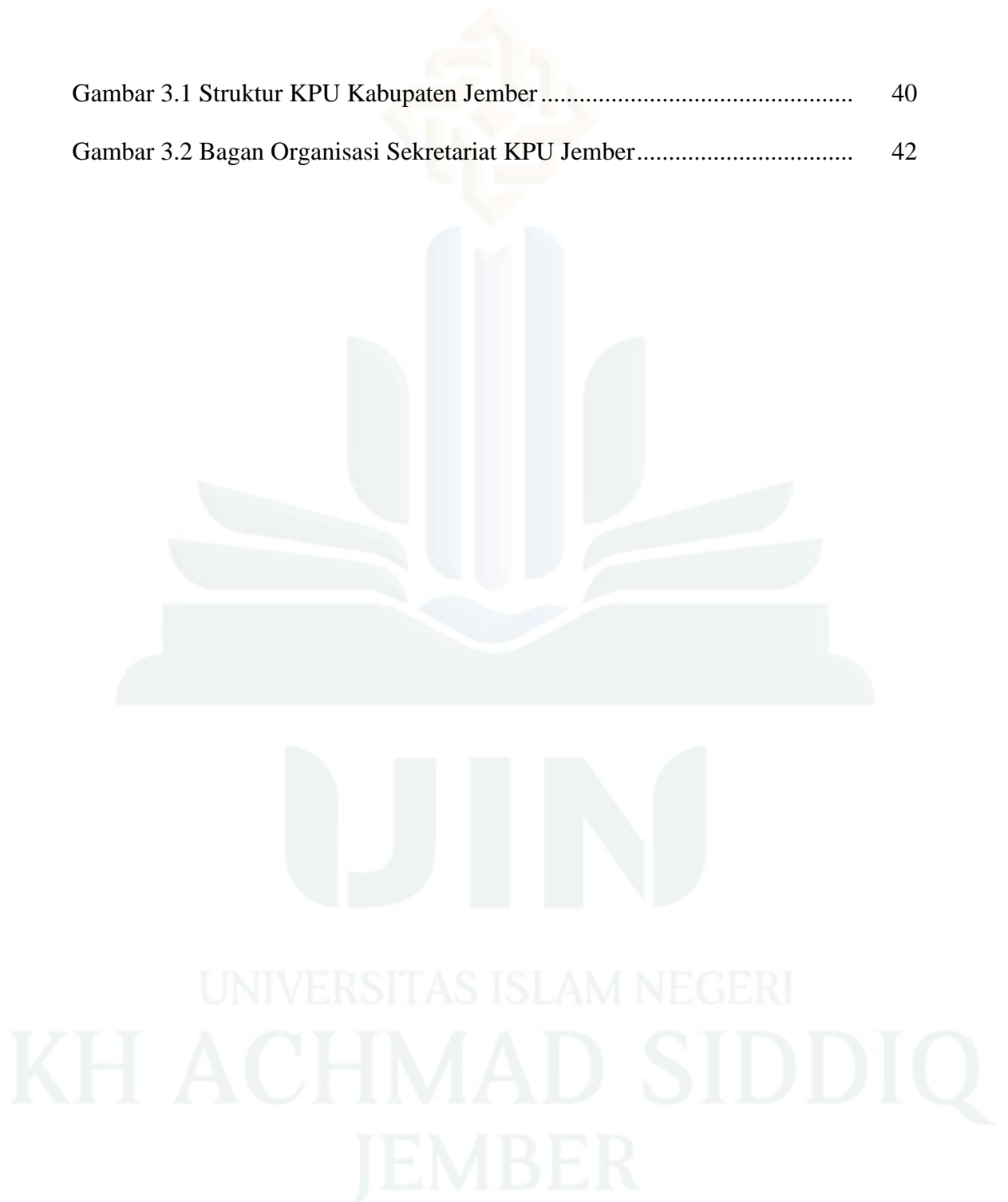


**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur KPU Kabupaten Jember .....	40
Gambar 3.2 Bagan Organisasi Sekretariat KPU Jember.....	42



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pemilu di Indonesia merupakan salah satu bentuk demokrasi untuk menentukan kepemimpinan periode berikutnya dengan berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 2 “Bahwa kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang”.<sup>1</sup> Maka dengan melalui pemilihan umum rakyat di Indonesia mempunyai hak untuk memilih pemimpin kedepannya. Hal ini mencerminkan bahwa Indonesia menggunakan demokrasi dalam menentukan pemimpinnya.

Dalam pemilihan umum diselenggarakan untuk memilih Presiden dan Wakil Presiden, DPR, DPD dan DPRD yang telah diatur dalam Undang-Undang 1945 Pasal 22E ayat 2 Tentang Pemilihan Umum.<sup>2</sup> Demikian juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum sebagaimana yang dimaksud pada Undang-Undang 1945.

Penyelenggaraan pemilu 2024 tentu adanya sebuah pendaftaran calon legislatif, bahwa bagi para setiap calon legislatif akan ada partai pengusung untuk mendaftarkan dirinya sebagai calon legislatif tentunya pihak partai berharap agar mendapatkan kesetaraan hak atau pelayanan yang sama antara parpol yang satu dengan parpol yang lainya pada saat melakukan proses

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilihan Umum.

tahapan pendaftaran calon legislatif kepada Komisi Pemilihan Umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang 1945 Pasal 22E Ayat 5 “Pemilihan umum diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri”.

Dengan seiring berkembangnya demokrasi di Indonesia dan kemajuan elektronik kini KPU mempunyai Sistem Informasi Pencalonan yang kini lebih dikenal dengan sebutan SILON yang dianggap sebagai jalur alternatif dengan menggunakan digitalisasi informasi teknologi sebagai sarana untuk memvalidasi data secara online dalam proses pendaftaran calon legislatif. Sistem Informasi Pencalonan (SILON) adalah aplikasi yang digunakan oleh setiap KPU baik KPU provinsi maupun KPU Kabupaten serta memudahkan calon dalam proses pencalonan pada pemilu.<sup>3</sup>

SILON juga digunakan untuk meningkatkan keefisienan, keakuratan dan transparansi dalam sebuah proses pendaftaran bakal calon tersebut penggunaan SILON ini juga sangat penting untuk mengurangi angka perselisihan dan menjamin sesuai dokumen-dokumen calon serta kelengkapan berkas pendaftaran calon legislatif baik dari tingkat nasional maupun daerah. Selain itu Sistem Informasi Pencalonan mampu mewujudkan transparansi dalam pendaftaran caleg ditampilkan melalui media yang bisa diakses melalui info *pemilu.KPU.go.id*.

---

<sup>3</sup> Komisi Pemilihan Umum, *Panduan Penggunaan Sistem Informasi Pencalonan*, 2020, Jdih.KPU. go.id diakses pada tanggal 17 November 2023.

Dalam memberikan pelayanan kepada publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini ditujukan kepada korporasi, lembaga negara atau instansi pemerintah. Sehingga menjadi sebuah tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Hal ini tentu diharapkan oleh pihak parpol sebagai pengusung calon legislatif tentu berharap dalam penerapan pelayanan publik adanya kesamaan hak yakni adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status soisial, dan lain-lain. tentunya dalam pelayanan publik harus mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dalam proses tahapan pendaftaran calon melalui SILON, Bawaslu juga meminta KPU untuk memberikan akses seluas-luasnya terhadap sistem pendaftaran SILON kepada pengawas pemilu untuk memastikan kelengkapan dokumen pencalonan dan kelengkapan catatan pendaftaran calon anggota legislatif di tingkat nasional dan daerah.<sup>4</sup> Dengan kemajuan teknologi informasi membawa dampak positif yang besar pada berbagai bidang, salah satunya dalam penyelenggaraan pemilihan umum. Penggunaan sistem elektronik seperti SILON diperlukan untuk mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Seperti halnya yang telah diatur dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 352 Tahun 2023 Tentang pedoman teknis pengajuan bakal calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat,

---

<sup>4</sup> Robi Ardianto, *Bawaslu Minta Akses Silon Pendaftaran Caleg Diberikan Seluas-Luasnya Kepada Pengawas Pemilu*, 2023 Akses 18 November 2023.



Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten atau Kota.<sup>5</sup>

Dalam pendaftaran bakal calon secara manual nantinya dapat menghadapi berbagai tantangan, seperti risiko kesalahan entri data, keterlambatan pemrosesan informasi, dan risiko kehilangan dokumen. Sehingga dengan kemajuan teknologi KPU menyiapkan SILON dengan harapan agar proses pemilu yang pengelolaannya secara modern dan transparan ini merupakan wujud akuntabilitas KPU kepada publik. Sebagai penyelenggara pemilu, KPU juga bertanggung jawab untuk menjamin kelancaran dan terselenggaranya proses demokrasi. Penggunaan SILON merupakan bagian integral dari upaya KPU dalam memodernisasi sistem pendaftaran calon dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Harapan KPU tentunya berupaya untuk memaksimalkan dan kemudahan dalam proses tahapan pendaftaran, dengan ini KPU bisa dengan mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan aturan dalam melakukan proses pencalonan tersebut.

Sistem Informasi Pencalonan ini pertama kali digunakan pada tahun 2015 saat pencalonan kepala daerah setelah itu digunakan pada tahapan pencalonan pemilu pada tahun 2019 hingga digunakan sampai pemilu serentak pada tahun 2024.<sup>6</sup> Walaupun KPU mempunyai Sistem Informasi Pencalonan yang dikatakan sangat membantu bagi penyelenggara pemilu maka perlu kita ketahui bahwa setiap sistem mempunyai kelebihan dan kekurangannya diantaranya:

---

<sup>5</sup> Pkpu Nomor 352 Tahun 2023, Jdih. KPU.go.id. diakses pada tanggal 21 Oktober 2023.

<sup>6</sup> Yulia Sari, *Optimalisasi Sistem Informasi Pencalonan (SILON) Pada Pelaksana Pemilu*, Hal; 187 Mei 2022, Diakses Pada Tanggal 19 Januari 2024.

Kelebihannya dapat membantu proses pengelolaan pencalonan, calon DPRD provinsi dan DPRD Kabupaten/kota serta dapat mengefektifitas biaya dan waktu. Sedangkan kekurangannya server SILON mempunyai *bandwith* kecil sehingga jika diakses secara waktu bersamaan akan mengalami keeroran sistem.

Kedudukan KPU sebagai *Electoral Management Body* atau penyelenggara pemilu terdiri dari KPU RI, KPU Provinsi, KPU Kabupaten/Kota namun yang menjadi fokus objek penelitian peneliti yakni di KPU Kabupaten/Kota tepatnya KPU Kabupaten Jember yang merupakan suatu lembaga penyelenggara pemilu di Kabupaten ditahun 2024 yang terdapat pada ketentuan untuk memberikan pelayanan kepada publik karena KPU Kabupaten Jember juga menggunakan SILON (Sistem Informasi Pencalonan) mulai pada tahun 2024 hal ini diungkapkan oleh Kasubag teknis KPU Kabupaten Jember, bahwa SILON memiliki peran penting dalam pelaksanaan pemilu untuk memudahkan dalam proses tahapan pencalonan karena dari banyaknya calon legislatif yang melakukan pendaftaran di Kabupaten Jember.

SILON memiliki peran penting bagi KPU Kabupaten Jember akan tetapi masih ada beberapa hambatan karena ada caleg yang harus melakukan perbaikan di menit-menit akhir hal ini karena adanya komunikasi yang kurang lancar antara admin SILON dan operator SILON di beberapa bagian parpol. Oleh karena itu, KPU Kabupaten Jember masih adanya kesenjangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi dilapangan yang tentunya akan menjadi sebuah kelemahan karena kurangnya dalam penerapan asas pelayanan publik

yang diberikan oleh penyelenggara pemilu kepada penerima pelayanan karena masih terdapat kurangnya kesinkronan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas Pelayanan Publik dalam Pasal 4 yakni:<sup>7</sup> kurangnya kecepatan, kemudahan, dan keterjangkaun dalam proses pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan. Ditinjau dari penelitian Yulia Sari (2022) juga menunjukkan bahwa Sistem Informasi Pencalonan dalam pelaksanaan pemilu masih terdapat beberapa kendala seperti dalam penggunaan istilah belum maksimalnya pemanfaatan aplikasi kualitas data yang belum akurat dan sosialisasi yang belum optimal. Namun penelitian tersebut juga menggarisbawahi bahwa optimalisasi SILON memerlukan pendekatan komprehensif yang meliputi peningkatan kesadaran pengguna, penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penyederhanaan prosedur pendaftaran.

Ketertarikan peneliti dalam meneliti judul ini untuk proses pendaftaran peneliti tertarik jika suatu sistem yang telah menggunakan elektronik apakah sudah relevan untuk digunakan dalam proses pendaftaran caleg serta ingin mengaitkan Undang-Undang Asas Pelayanan Publik sebagai indikator sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut. Dari latar belakang yang peneliti jelaskan diatas, peneliti ingin mendalami penelitian perihal penerapan asas pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemilu tersebut sehingga peneliti menetapkan dengan judul **“Penerapan Asas Pelayanan Publik**

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Dalam Pendaftaran Calon Legislatif Melalui Sistem Informasi Pencalonan Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024 (Studi KPU Jember)”.**

**B. Fokus Penelitian**

Dari judul diatas, penulis akan membahas dengan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember?
2. Apa saja hambatan KPU Jember dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024?

**C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian yang diteliti, pasti adanya sebuah tujuan agar jelas arah tujuan peneliti yang diteliti yakni berikut diantaranya tujuan peneliti:

1. Untuk mengetahui penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 di KPU Jember.

**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat peneelitian skripsi merupakan harapan dari segala puncak harapan dalam penulisan peneliti yang tentunya ingin memberikan kontribusi bagi

setiap kalangan yang membutuhkan sebagai wawasan ataupun rujukan yang berketerkaitan dengan skripsi yang berjudul “ **Penerapan Asas Pelayanan Publik Dalam Pendaftaran Calon Legislatif Melalui Sistem Informasi Pencalonan Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024 (Studi KPU Jember)**” Judul ini diangkat mulai dari rasa penasaran dan keinginan peneliti untuk menambah wawasan dari penelitian peneliti dengan judul tersebut. Disisi lain peneliti berharap penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada setiap orang yang membutuhkan dan membacanya, Adapun beberapa manfaat dari penelitian tersebut yakni:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya sebuah penelitian yang berjudul penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna untuk peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024. peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sebuah tambahan wawasan atau pengetahuan sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pemerintah maupun masyarakat serta penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri sebagai tambahan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga bisa mampu untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan.

b. **Bagi Akademisi**

Penelitian ini peneliti berharap agar penelitian ini juga bisa menjadi kontribusi akademik sebagai sumber rujukan serta pengembangan wawasan ilmu penelitian berikutnya yang memiliki kemiripan sehingga melahirkan pengetahuan-pengetahuan yang baru.

c. **Bagi Masyarakat**

Dalam penelitian ini tentunya akan memberikan informasi serta wawasan terkait penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu. Sehingga masyarakat mengetahui bahwa pelayanan dalam pemilu bentuk transparan adalah sebagai wujud akuntabilitas kepada publik. Tentunya mengenai hal yang dimaksud bahwa KPU mengupayakan mengisi data lengkap untuk mempublikasikan kepada publik sehingga masyarakat dapat mengakses langsung informasi tentang calon legislatif dalam pemilu.<sup>8</sup>

**E. Definisi Istilah**

Definisi istilah ini adalah suatu pembahasan terkait dari kata kunci yang terdapat dalam judul tersebut.

1. **Penerapan**

Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa penerapan merupakan perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut usman (2002), penerapan ini dikaitkan kepada suatu aktivitas, aksi, tindakan, atau

---

<sup>8</sup> Rahmawati, *Penerapan Sistem Informasi Politik (Sipol) Dan Sistem Informasi Pencalonan (SILON) Pada Pemilu 2019 Di Indonesia*:12. diakses pada tanggal 20 Januari 2024, pukul 10.30.

adanya suatu mekanisme suatu sistem, penerapan ini tidak hanya sekedar tindakan saja, melainkan suatu kegiatan yang telah tersusun untuk mencapai sebuah tujuan kegiatan.<sup>9</sup> Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu kegiatan yang akan dikerjakan yakni terkait asas pelayanan publik.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) asas merupakan alas, dasar, pedoman, seperti batu yang kokoh untuk alas rumah. Selanjutnya pelayanan publik adalah seluruh bentuk kegiatan yang merupakan pelayanan umum yang dilakukan setiap instansi pemerintah, lingkungan badan usaha milik negara/ daerah baik dalam bentuk barang maupun jasa hal ini untuk melayani masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>10</sup> Sedangkan menurut Mahmudi menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>11</sup>

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa asas pelayanan publik adalah pemerintah perlu memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan tersusun secara teratur dalam kegiatan instansi pemerintahan dengan landasan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25

---

<sup>9</sup>Cr.Condoningrum,BabII, diakses pada tanggal 21 Januari 2024, dikutip dari <http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/5865/4/4.%20chapter%202.Pdf>.

<sup>10</sup> Andry Benefinto Christarto, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, 2020 Hal; 15. diakses pada tanggal 21 Januari 2024.

<sup>11</sup> Nurul Fatmawati, *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*, (2022), <https://www.djkn.kemenkeu.go.id> diakses pada 28 Januari 2024.

Tahun 2009 Pasal 4 yang menjadi indikator dalam memberikan pelayanan kepada publik. karena dalam memberikan pelayanan kepada publik ini perlu membangun kepercayaan masyarakat atas pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada publik, Sehingga instansi pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik agar untuk meningkatkan rasa kepercayaan kepada publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan penerima pelayanan serta dapat memuaskan masyarakat hal ini tentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah.

### **3. Legislatif**

Legislatif adalah kekuasaan untuk merumuskan atau membuat undang-undang yang diperlukan negara.<sup>12</sup> Legislatif terbagi menjadi 3 bagian yakni DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) DPD (Dewan Perwakilan Daerah) dan DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) namun yang diteliti oleh peneliti saat ini yakni DPRD Kabupaten Jember.

### **4. Sistem Informasi Pencalonan**

SILON adalah suatu aplikasi yang digunakan oleh setiap instansi KPU dalam proses tahapan pencalonan yang merupakan suatu sistem dan teknologi informasi berbasis elektronik (online) untuk mendukung kerja penyelenggara pemilu dalam melakukan verifikasi kelengkapan syarat calon dan efektivitas kepatuhan calon anggota legislatif, sehingga dalam proses-proses penyelenggaraan pemilu, KPU bisa mewujudkan proses

---

<sup>12</sup> Media Indonesia, *Pengertian Legislatif*, diakses pada tanggal 22 Januari 2024.



pemilu yang transparan serta dapat diakses oleh publik.<sup>13</sup> Disisi lain SILON juga merupakan sebuah aplikasi untuk mempermudah proses pendaftaran caleg untuk melakukan pemeriksaan ulang sebuah data caleg tersebut, sehingga layanan yang diberikan serta yang didapatkan bisa menjadi lebih efisien bagi pihak partai yang mendaftarkan calegnya maka, karena tujuan dibuatnya SILON tersebut untuk mengefesien dan mempercepat dalam proses tahapan pendaftaran caleg.<sup>14</sup>

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam pembahasan penelitian ini menjelaskan dari urutan yang sesuai dengan aturan dalam penulisan skripsi, sehingga dapat mempermudah pembaca untuk memahami penulisan skripsi, sistematika pembahasannya sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, pada bagian pertama terdiri dari konteks penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan. Sehingga pada bagian ini dapat mengetahui dasar-dasar pembahasan selanjutnya.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**, pada bagian kedua mencakup penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Disisi lain pada bagian ini terdapat kajian teori yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang diteliti sehingga dijadikan sebuah indikator dalam penelitian serta untuk dijadikan landasan.

---

<sup>13</sup> Jdih.Kpu.Go. Id, *Panduan Penggunaan Sistem Informasi Pencalonan*, Jakarta, 2019. diakses pada tanggal 22 Januari 2024

<sup>14</sup> Yulia Sari, *Optimalisasi Sistem Informasi Pencalonan (SILON) Pada pelaksanaan Pemilu 2024*. diakses pada tanggal 22 Januari 2024.

**BAB III METODE PENELITIAN**, pada bagian ini meliputi terkait tentang metode-metode penelitian yang terdiri beberapa sub bab, diantaranya: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian. Sehingga dalam pembahasan bagaian ini dapat diketahui jenis penelitian yang digunakan serta sebuah objek dalam penelitian.

**BAB IV PEMABAHASAN**, pada bagian ini menguraikan tentang penyajian data dan analisis sebuah data yang telah didapatkan pada sumber yang memiliki keterkaitan dengan Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Calon Legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024.

**BAB V PENUTUP**, pada bagaian ini adalah bagian terakhir yang menarik sebuah kesimpulan dari hasil seluruh penelitian ini yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti.

UIN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian terdahulu**

Terdapat beberapa jurnal, tesis dan skripsi yang serupa dengan penulisan peneliti ini, sehingga terdapat adanya pembaharuan dalam penulisan proposal skripsi, yang kemudian akan diuraikan perbedaan dengan jurnal, tesis dan skripsi tersebut.

1. **Nuur Lathifah Hasanah, Anis Masrusi, 2023. Penerapan Asas Pelayanan Publik Diperpustakaan, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 5 No.1.**

Jurnal ini dilatar belakangi oleh pemerintah Indonesia yang telah menerapkan langkah-langkah seperti “*botdown*”, social distance, dan pembatasan sosial dalam berbagai skala, besar maupun kecil, guna mencegah dan memutus rantai penularan infeksi virus corona baru. Dalam dunia pendidikan, hal ini menyebabkan adanya perubahan proses pembelajaran dari pembelajaran tatap muka menjadi online.

Selain itu, layanan perpustakaan yang sebelumnya tidak menerapkan pembatasan pengunjung, kini memiliki pembatasan yang lebih tepat sasaran untuk membatasi penyebaran COVID-19. Pustakawan *Quip* harus berinovasi untuk melayani pembaca kami selama pandemi COVID-19. Penelitian ini dapat mengevaluasi seberapa besar pengaruh penerapan asas layanan publik terhadap

kepuasan pengguna perpustakaan. Dalam penelitian ini, dapat dilakukan *overview* atau wawancara kepada pengguna perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana asas layanan publik mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sekunder. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan. Studi literatur merupakan kegiatan penting dalam penelitian, khususnya penelitian akademis, yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis dan praktis.

Kesimpulannya Seiring dengan berkembangnya zaman secara global hal ini masyarakat menuntut terkait peningkatan kualitas kinerja, termasuk kualitas layanan. Pelayanan yang bermutu tinggi atau sering juga disebut pelayanan yang baik adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan. Pelayanan yang baik merupakan upaya untuk memuaskan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan. Pelayanan kelembagaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan standar pelayanan. Penerapan prinsip pelayanan publik pada perpustakaan harus mampu memberikan kualitas dan pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan dengan menerapkan prinsip yang terkandung dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014.

---

<sup>15</sup> Jurnal Dari Nuur Lathifah Hasanah, Anis Masrusi, 2023. *Penerapan Asas Pelayanan Publik Diperpustakaan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 5 No.1. diakses pada tanggal 30 Januari 2024.

2. **Azman, 2021. *Pelayanan Publik di kantor pelayanan pembendaharaan negara (KPPN) Baturaja.***

Dilatar belakangi oleh pelayanan publik yang merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada partner dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Namun dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan partner yang menerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari partner dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal. Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi negara yang semakin baik.<sup>16</sup>

Penulis tidak menggunakan metode apapun dikarenakan tulisan ini merupakan asumsi dari penulis serta tidak mewakili institusi dari institusi penulis. Kesimpulan dari artikel ini yakni dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat kendala yang harus dihadapi pemerintah, hal ini menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk kelancaran terselenggaranya proses pelayanan publik kepada partner. Penyelenggaraan pelayanan publik juga tidak semata-

---

<sup>16</sup>Azman, Artikel Pegawai Kppn Baturaja, (2021), diakses pada tanggal 31 Januari 2024. <https://Djpb.Kemenkeu.Go.Id/Kppn/Baturaja/Id/Data-Publikasi/Artikel/2925-Inilah-Beberapa-Cara-Peningkatan-Kualitas-Pelayanan-Publik.Html>,

mata diacukan kepada pemenuhan hak-hak sipil warga negara dan pemenuhan kebutuhan dasarnya, akan tetapi juga dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk menunjukkan tata pemerintahan yang baik, yang memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada partner sebagai bagian dari paradigma baru administrasi publik. Sehingga begitu diharapkan untuk melakukan peningkatan serta juga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada partner, sehingga partner akan semakin memberikan kepercayaan kepada pemerintah yang memberikan pelayanan untuk menciptakan produk-produk pelayanan publik lainnya.

3. **Sutrisna, 2020. Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak.**

Tesis ini mempunyai latar belakang dengan 5 fenomena yakni **pertama**, Kabupaten siak masih tidak mempunyai *SOP* pelayanan publik yang kaitannya dengan keterbukaan. **Kedua**, Berdasarkan informasi dari hasil sebuah penelusuran media *online* bahwasannya belum ditemukannya konten khusus resmi Bawaslu Kabupaten siak yang memberikan informasi terkini tentang pemilihan umum di Kabupaten siak. **Ketiga**, Bawaslu siak belum pernah melakukan sebuah perekrutan tenaga khusus yang menangani bidang kearsipan. **Keempat**, Bawaslu siak juga belum mempunyai sarana prasarana untuk data arsip yang memadai. **Kelima**, peneliti mengamati bahwasannya Bawaslu Kabupaten siak ini belum mampu bekerja

secara professional dalam pengelolaan pengarsipan data yang diminta oleh pencari informasi sehingga mengakibatkan adanya saling melempar tanggung jawab.<sup>17</sup>

Metode yang digunakan yakni metode kuantitatif yang disertai metode kualitatif. Dimana spesifikasi dari penelitian ini yakni bersifat deskriptif. Kesimpulannya yakni berdasarkan analisis peneliti melayani masyarakat pengguna informasi diketahui bahwasanya pihak Bawaslu Kota Kabupaten Siak ramah, tanggap, dan tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat pengguna informasi pemilu. Lalu berdasarkan analisis kepentingan publik diketahui bahwasanya bahwa seluruh wilayah Kabupaten Siak sudah berupaya melakukan pembangunan dan pengembangan sistem informasi kepada publik melalui sebuah situs resmi bahwa seluruh Kabupaten Siak melalui media sosial lainnya berdasarkan analisis dimensi lebih menghargai warga negara atau masyarakat diketahui bahwasanya bahwa seluruh Kabupaten Siak tidak menetapkan tarif atau biaya pelayanan berdasarkan analisis dimensi variabel berpikir strategis diketahui bahwasanya pelayanan informasi publik di bawah struktur Kabupaten Siak belum terlaksana dengan baik berdasarkan dimensi menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah diketahui bahwasanya pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Bawaslu Kabupaten Siak belum terselenggara dengan baik dan lain sebagainya.

---

<sup>17</sup> Sutrisna, 2020. *Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak*. Tesis Dari Universitas Islam Riau. dikutip pada tanggal 31 Januari 2024.

4. **Yemima oktavia, 2021. *Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang.***

Skripsi ini dilatar belakangi dengan information yang diteliti penulis, menurut warga Kelurahan Kemijen. Kelurahan Kemijen sudah mengerjakan tugasnya dengan teratur dalam menyediakan pelayanan kepada publik namun masyarakat mengatakan bahwa masih perlu perbaikan lanjut dalam menyediakan pelayanan publik masih diperlukan. Menurut warga Kelurahan Kemijen bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui jika Kelurahan Kemijen mempunyai website. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian pada judul tersebut.<sup>18</sup>

Metode yang digunakan oleh peneliti yakni Pendekatan hukum sosiologis bertujuan untuk mendapatkan wawasan pengetahuan hukum yang bersifat empiris dengan cara turun langsung obyek yaitu memahami implementasinya AUPB dalam pelayanan kepublik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, untuk penelitian yang ditargetkan.

Kesimpulan dalam skripsi ini adalah Undang-Undang Administrasi Nomor 30 tahun 2014. Peraturan Pemerintahan dan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

---

<sup>18</sup> Octavia, Yemima (2021) *Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Dikantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang.* Other Thesis, Universitas Katholik Soegijapranata Semarang. dikutip pada tanggal 01 Februari 2024.



Pelayanan Publik. Standar Pelayanan di wilayah Semarang. Para pihak yang terlibat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah kepala desa, dinas Pemerintahan dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Ketua RW dan Ketua RT. AUPB yang diimplementasikan dalam pelayanan kepada publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah asas kepastian hukum, asas ketidakberpihakan, asas ketelitian, asas tidak menyalahgunakan kekuasaan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik.

**Tebel 2.1**

**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nuur Lathifah Hasanah, dkk 2023.	“Penerapan Asas Pelayanan Publik Diperpustakaan”	Sama – Sama mengacu pada asas pelayanan publik.	Perbedaan jurnal tersebut dengan penelitian penulis yakni terletak pada objeknya. Dimana jurnal tersebut membahas tentang bagaimana pelayan publik didalam perpustakaan sedangkan penelitian yang diangkat peneliti ini objeknya tentang apakah sistem SILON ini sesuai dengan asas pelayanan publik. Bukan hanya itu jurnal ini juga menggunakan metode literatur.

2.	Azman, 2021	“Pelayanan Publik di kantor pelayanan pembendaharaan negara (KPPN) Baturaja.”.	sama –sama berorientasi dalam pelayanan publik.	Perbedaannya yakni terletak pada ruang lingkup nya dimana artikel ini mengangkat bagaimana pelayanan publik dalam instansi penulis bekerja yakni KPPN Baturaja. Sedangkan didalam penelitian peneliti dalam ruang lingkup KPU Jember yang mengangkat pelayanan publik tentang SILON.
3.	Sutrisna, 2020.	“Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak.”.	Sama – sama meneliti tentang sebuah pelayanan publik.	Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yakni penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan informasi publik dalam tingkatan bawaslu sedangkan peneliti meneliti terkait pelayanan publik tentang SILON di KPU Jember.
4.	Yemima oktavia, 2021	“Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang	Sama – sama berorientasi dalam pelayanan publik yang baik.	Perbedaannya penelitian terdahulu meneliti dengan penerapan asas-asas umum pemerintahan di kantor kelurahan sedangkan peneliti meneliti tentang pelayanan publik di sistem SILON dalam KPU

		Timur, Kota Semarang. ” .		Jember.
--	--	------------------------------------	--	---------

## B. Kajian teori

Penelitian teoritis adalah suatu proses penelitian atau analisis yang berfokus pada pemahaman, pembahasan, dan pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan suatu bidang ilmu atau bidang keilmuan tertentu yang menggunakan teori-teori sebagai landasan suatu kajian. Tujuan utama penelitian teoritis adalah untuk memahami landasan konseptual suatu fenomena atau topik penelitian. Dengan ini peneliti menggunakan beberapa teori seperti :

### 1. Teori Asas Pelayanan Publik

Teori ini menegaskan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan adil kepada masyarakatnya, guna untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik maka perlu untuk menerapkan prinsip-prinsip dasar *good governance* dalam pelayanan publik seperti akuntabilitas, transparansi, berkeadilan dan profesionalisme.<sup>19</sup>

Menurut Moenir, pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan

---

<sup>19</sup> Abd. Rohman Dkk, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2019. diakses pada tanggal 09 Februari 2024.

yang dilayani.<sup>20</sup> Sehingga maka dari hal itu muncullah nilai-nilai kualitas pelayanan publik terkait tentang kepuasan bagi penerima pelayanan yang diberikan, namun inti dari sebuah permasalahan utama dalam pelayanan publik pada dasarnya terletak pada kualitas pelayanan publik sendiri. Karena pelayanan publik merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat mendapatkan kepuasan.<sup>21</sup>

Pelayanan publik dalam pengertian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap kegiatan atau kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik sehingga dapat diartikan bahwa segala kebutuhan pelayanan barang, jasa, dan pemerintahan bagi masyarakat harus dipenuhi oleh penyedia jasa yaitu pemerintah.<sup>22</sup> jika dalam ranah hukum pelayanan publik merupakan suatu kewajiban bagi lembaga pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar rakyat atau warga negara atas pelayanan dengan landasan konstitusi atau undang-undang.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia*, Tahun 2020, Hal ;14. diakses pada tanggal 01 Februari 2024.

<sup>21</sup> Cahya Agung, *Otimisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso, 2023*, Skripsi: Uin Kh. Achmad Siddiq Jember, diakses 1 Februari 2024.

<sup>22</sup> Kabar Perwakilan, *Desain Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*, 2021. <https://Ombudsman.Go.Id/Perwakilan/News/R/Pwkinternal--Desain-Partisipasi-Masyarakat-Dalam-Pengawasan-Pelayanan-Publik>. diakses Pada Tanggal 03 Februari 2024.

<sup>23</sup> Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, diakses pada tanggal 3 Februari 2024.

Dengan demikian asas pelayanan publik ini adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi sebuah acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, maupun pedoman penilaian kinerja bagi masing-masing lembaga sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>24</sup> Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Asas Pelayanan Publik sebagai berikut:<sup>25</sup>

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Hubungan teori ini dengan judul peneliti yakni teori ini membantu pemahaman lebih lanjut terkait sebuah pelayanan yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Mengenai penjelasan diatas, maka seharusnya Komisi Pemilihan Umum Jember perlu untuk

---

<sup>24</sup> 2018285adn, *Bab II Landasan Teori Uin Suska Riau*. diakses pada tanggal 07 Februari 2024.

<sup>25</sup> Undang-Undang nomor 25 tahun 2009.

memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Baik dari proses-proses tahapan pencalonan maupun melayani kepentingan yang lainya kepada publik.

Paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan yakni pelayanan yang berorientasi kepada penerima pelayanan publik, artinya kebijakan pemerintah pelayanan kepada publik harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat untuk memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat.<sup>26</sup>

## 2. Teori *E-government*

Biasa disebut dengan manajemen informasi elektronik, Dalam acara workshop standarisasi menuju introprobabilitas *E-government* pada tahun 2006 dibahas oleh Cahyana Ahmadjani menjelaskan bahwa mengupayakan untuk seluruh instansi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam menyediakan layanan informasi menggunakan elektronik, bahwa *e-government* mampu menjebatani bagi individu, masyarakat, dan dunia usaha. Meskipun *e-government* sebuah sistem yang baik namun keberhasilanya sangat bergantung pada partisipasi aktif dan kerja sama seluruh pihak yang terlibat. *E-government* merupakan suatu proses yang secara terus-menerus

---

<sup>26</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik, Edisi Kedua*, Mitra Wacana, Jakarta, 2011, Hal;107

berlangsung untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien kepada publik yang berbasis elektronik.<sup>27</sup>

Dengan demikian hubungannya teori ini dengan penelitian peneliti yakni untuk memanfaatkan teknologi, sehingga dapat membantu proses pendaftaran calon *legislative* menjadi lebih efisien dan transparan. Kandidat calon legislatif dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan secara online, sehingga mengurangi kerumitan dan waktu yang diperlukan untuk mendaftar. Selain itu, dalam penerapan sistem ini dapat membantu KPU Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

### **3. Teori Kualitas Layanan (*service quality*)**

Teori ini menekankan pentingnya aspek seperti keterjangkauan, aksesibilitas, daya tanggap, keandalan, dan keamanan dalam menilai kualitas pelayanan publik. Ketika menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik pada sistem informasi kandidat, faktor-faktor ini harus dipertimbangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas layanan pemilu secara keseluruhan. Dengan ini menurut Feigenbaum dalam buku yang ditulis oleh Wiwik Sulistiyowati bahwasannya kualitas layanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, untuk menjamin pengalaman

---

<sup>27</sup> Cahyana Ahmadjayadi, *Definisi E-Government*. Dikutip Dari Bab II Landasan Teori Model Interoperabilitas Si-Didi Sukyadi-Fasilkom, 2009. Hal.5, Universitas Indonesia. diakses pada tanggal 08 Februari 2024.

pengguna yang baik dan kualitas layanan pemilu yang optimal, kualitas layanan publik harus dievaluasi berdasarkan aspek-aspek tersebut.<sup>28</sup>

Teori ini mempelajari sebuah prinsip tata kelola yang baik seperti supremasi hukum akuntabilitas transparansi partisipasi efektivitas maupun penghormatan terhadap hak asasi manusia hal ini menggambarkan bagaimana prinsip-prinsip ini saling berkaitan dan berpartisipasi terhadap suatu fungsi pemerintahan dengan baik dan mengeksplorasi konsep tetap pemerintahan yang baik diterapkan dalam berbagai konteks.



---

<sup>28</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, Diterbitkan Oleh Umsida Press, Hal 24. 2018. diakses pada tanggal 09 Februari 2024.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Sub bab ini menjelaskan tentang sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan sebuah penelitian. Muhidin sirat mengatakan bahwa metodologi penelitian adalah suatu cara atau langkah untuk menentukan suatu topik permasalahan yang ditujukan untuk dijadikan penentu dalam pembuatan judul penelitian. Dari semua definisi dari para ahli dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ini suatu langkah ilmiah yang digunakan untuk tujuan itu sendiri/ tertentu.<sup>29</sup> Adapun metode yang peneliti gunakan untuk penelitian kali ini yaitu:

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian metode hukum empiris yakni penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti data primer sehingga diperlukan untuk menentukan lokasi penelitian, subyek penelitian untuk menemukan data primer yang langsung dari sumbernya melalui responden yang memiliki keterkaitan dengan sebuah judul penelitian yang dilakukan dengan melalui wawancara.

Adapun jenis pendekatan yang diambil oleh peneliti yakni pendekatan sosiologi hukum serta perundang-undangan, untuk menjelaskan dan menghubungkan serta menguji bekerjanya suatu hukum formal yang ada di masyarakat. Serta untuk memberikan pemahaman yang komprehensif

---

<sup>29</sup> Qotrun.A, *Artikel Metodologi Penelitian*, diakses pada tanggal 10 Februari <https://www.gramedia.com/literasi/metodologi-penelitian/>.

tentang fenomena yang diteliti serta berbagai situasi, proses, dan peraturan yang berperan dalam penerapan prinsip pelayanan publik dan faktorfaktornya dapat diselidiki terkait dengan pendaftaran caleg.<sup>30</sup> Dengan demikian, penelitian yang dihasilkan dipaparkan akan lebih jelas dan terperinci.

## **B. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan kesesuaian dengan judul peneliti maka tempat yang digunakan untuk objek penelitian, peneliti mengambil lokasi penelitian di KPU Kabupaten Jember, Jl. Kalimantan NO.31, Summersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121, Jember. Lokasi ini dipilih oleh peneliti karena KPU adalah sebagai penyelenggara pemilu serta yang memberikan pelayanan kepada pendaftaran calon legislatif yakni adalah pelaksana KPU yakni, pejabat, pegawai dan lain sebagainya yang bekerja didalam sebuah instansi tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan KPU Jember sebagai lokasi penelitian dikarenakan, jika dilihat dari letak geografis keluasan wilayah maka Kabupaten Jember lebih luas dibandingkan Kabupaten Bondowoso sehingga dapil yang berada di Kabupaten Jember lebih banyak dibandingkan dapil yang berada di Kabupaten Bondowoso, maka dengan demikian tentu caleg di Kabupaten Jember juga lebih banyak dibandingkan Kabupaten Bondowoso. Caleg yang di Kabupaten Jember

---

<sup>30</sup> Destiara Anggita Putri, *Ragam Jenis Pendekatan Penelitian Dan Penjelasannya*, 2022. diakses pada tanggal 10 Februari 2024.

yakni terdapat 732 caleg sedangkan sedangkan caleg di Kabupaten Bondowoso terdapat 517 caleg.<sup>31</sup>

1. Dapil 1 meliputi Kecamatan Ajung, Kaliwates, Sumpalsari, dan Pakusari yang terdiri dari 103 caleg dari 17 partai
2. Dapil 2 meliputi Kecamatan Rambipuji, Panti, Sukorambi, Patrang, dan Arjasa yang terdiri dari 103 caleg dari 17 partai
3. Dapil 3 meliputi Kecamatan Jelbuk, Kalisat, Ledokombo, Sukowono, dan Sumber Jambe yang terdiri dari 88 caleg 17 partai
4. Dapil 4 meliputi Kecamatan Tempurejo, Mumbulsari, Mayang, dan Silo yang terdiri dari 89 caleg dari 17 partai
5. Dapil 5 meliputi Kecamatan Balung, Wuluhan, Ambulu, dan Jenggawah yang terdiri dari 117 caleg dari 17 partai
6. Dapil 6 meliputi Kecamatan Jombang, Kencong, Gumukmas, dan Puger yang terdiri dari 101 caleg dari 13 partai
7. Dapil 7 meliputi Kecamatan Sumber Baru, Umbulsari, Tanggul, Semboro, dan Bangsal Sari yang terdiri dari 131 caleg dari 18 partai

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian peneliti ini terkait dengan pelaksana pemilu yakni pegawai, atau pejabat yang berkaitan dengan proses atau tahapan pendaftaran caleg yang melalui SILON yakni dengan operator SILON (Sistem Informasi Pencalonan) KPU maupun operator SILON partai karena keduanya dapat diketahui sumber keasliannya data-data yang

---

<sup>31</sup> Daftar Calon Tetap Dprd Kabupaten/Kota. diakses pada tanggal 11 Februari 2024 [https://infopemilu.KPU.go.id/pemilu/dct\\_dprd](https://infopemilu.KPU.go.id/pemilu/dct_dprd).

didapatkan saat turun ke lapangan dan KPU adalah sebagai pemberi pelayanan dalam pendaftaran caleg melalui SILON sedangkan partai adalah penerima layanan dari pendaftaran caleg melalui SILON sehingga dianggap mengetahui tentang pendaftaran melalui SILON diantaranya :

1. Agus Zainur Ramhat : Teknis pemilu dan hupmas.
2. Achmad Susanto : Teknis penyelenggaraan.
3. Joko Nugroho : Perencanaan data dan informasi.
4. Muhammad Zainal Laili : Ketua DPC Partai HANURA Jember.
5. Dicky : Operator SILON partai HANURA Jember.
6. Ahmad Shidqy :Admin SILON partai Persatuan Pembangunan.
7. Zimry Boy Yoyada Sinuhaji :Ketua DPD Partai Solidaritas Indonesia.

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Pada penelitian ini peneliti juga menggunakan teknik wawancara yang memiliki keterkaitan atau orang yang dianggap mengetahui terkait dengan judul peneliti hal ini berguna untuk mendapatkan informasi yang *real* dalam mendapatkan data dalam penelitian serta dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti kepada responden yang ada kaitanya dengan judul peniliti yakni kepada pelaksana pemilu atau pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam proses tahapan pendaftaran caleg yang yang dianggap mengetahui sesuai dengan judul penelitian yakni dengan adanya alasan sebagai berikut:

- a. Kasubag Teknis pemilu dan hupmas dijadikan informan dalam penelitian karena kasubag teknis yang menggunakan operator SILON dalam pendaftaran caleg.
- b. Komisioner Teknis penyelenggaraan dijadikan informan dalam penelitian karena yang memberikan arahan kepada kasubag serta memantau proses-proses pendaftaran caleg melalui SILON.
- c. Kasubag Perencanaan data dan informasi dijadikan responden dalam penelitian karena seluruh hasil dan data syarat dalam pendaftaran caleg mengetahuinya dan cadangan operator SILON KPU Jember.
- d. Ketua DPC Partai HANURA Jember dijadikan informan dalam penelitian karena partai HANURA salah satu penerima layanan yang diberikan oleh KPU Jember terkait dalam pendaftaran caleg serta mengetahui, mengawasi dan memantau dalam proses tahapan pendaftaran melalui SILON yang dilakukan oleh partai HANURA.
- e. Operator SILON partai HANURA Jember dijadikan informan dalam penelitian karena dianggap mengetahui seperti apa tahap-tahap dalam melakukan pendaftaran caleg serta mengetahui layanan yang diberikan oleh KPU Jember karena yang mengakses SILON adalah operator partai yang diperintahkan oleh ketua partai.
- f. Admin SILON Partai Persatuan Pembangunan Jember yang dijadikan informan dalam penelitian karena dianggap mengetahui

seperti apa proses dalam melakukan pendaftaran caleg serta mengetahui layanan yang diberikan oleh KPU Jember.

- g. Ketua DPD Partai Solidaritas Indonesia Jember yang dijadikan informan dalam penelitian karena mengetahui seperti apa tahap-tahap dalam melakukan pendaftaran caleg serta mengetahui layanan yang diberikan oleh KPU Jember.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk melengkapi pada jenis penelitian kualitatif (*empirical legal research*). Hal tersebut berfungsi sebagai bukti sebuah temuan dari wawancara seperti : Data yang didapatkan tentang objek penelitian yang dilakukan melalui laman info pemilu yang sifatnya transparan sehingga peneliti mudah untuk mengaksesnya. Serta informasi yang dikumpulkan dari masing-masing informan yang dituju.

Hal ini berguna sebagai penguat keaslian dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa peneliti mendapatkan data primer dengan langsung turun ke lapangan.

## E. Analisis Data

Dari setiap data yang telah diperoleh dari lapangan melalui wawancara penelitian, maka peneliti akan mengelola dan menganalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara teratur agar mudah untuk bisa dipahami. Selain itu peneliti akan menggunakan data-data yang pokok atau yang berkenaan dengan penelitian sehingga tidak semua data

yang didapatkan dalam penelitian tertera dalam penulisan skripsi ini. Disisi lain analisis data agar mudah untuk dipahami sebagai upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap suatu penelitian.<sup>32</sup> Sehingga analisis data dalam penelitian ini, peneliti akan memperoleh sebuah informasi terkait penerapan KPU terkait sebuah pelayanan dalam proses pendaftaran calon legislatif melalui SILON tersebut.

#### **F. Keabsahan Data**

Dalam tahapan keabsahan data ini, peneliti menggunakan metode triangulasi untuk mengetahui keabsahan data yang telah diperoleh saat melakukan wawancara dilapangan. Maka perlu untuk melakukan perbandingan sebuah data dari hasil setiap narasumber yang berbeda lalu menyatukan dari data primer yang didapatkan.

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Pada tahap penelitian terdapat 3 tahap penelitian diantaranya:

##### **1. Tahap Pra Penelitian**

- a. Peneliti tertarik dengan adanya sebuah Sistem Informasi Pecalonan di KPU.
- b. Peneliti menentukan objek penelitian yang akan diteliti setelah melakukan pertimbangan.
- c. Melakukan pengajuan judul yang kemudian didiskusikan kepada DPA dan Kaprodi kemudian setelah didiskusikan bersama, maka

---

<sup>32</sup> Teknik Analisis Data, *Analisis Data Kualitatif (Sira Anak Saleh)*, Pertemuan 14, diakses pada tanggal 13 Februari 2024.

peneliti mengaitkan judul dengan penerapan asas pelayanan publik dalam proses pendaftaran calon legislatif melalui SILON tersebut.

## **2. Tahap Penelitian**

Pada tahapan penelitian, peneliti mengumpulkan data dan fakta empiris atau melakukan wawancara langsung kepada sumber aslinya atau orang yang memang dianggap mengetahui terkait dengan judul penelitian, sehingga data-data yang didapatkan saat penelitian sesuai dengan sebenarnya. selain itu, pada tahapan penelitian, peneliti melakukan wawancara terkait dengan judul penelitian yang telah ditentukan atau tidak akan menyimpang dengan kepentingan yang lainnya seperti hal yang bersifat privat atau tidak boleh dipublikasikan kepada publik terkait sebuah sistem SILON.

## **3. Tahap Penyusunan Laporan**

Setelah melakukan tahap penelitian, kemudian peneliti menulis hasil penelitian yang didapatkan dari hasil data lapangan serta menganalisis seluruh data yang telah didapatkan untuk disusun dengan tidak merubah data yang telah diperoleh dari sumber aslinya yakni Komisi Pemilihan Umum selaku pemberi pelayanan dan Partai sebagai penerima pelayanan.



## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Profil KPU Jember**

Nama : Komisi Pemilihan Umum Jember

Alamat : Jl. Kalimantan NO.31, Sumpersari, Krajan Timur,  
Sumpersari, Kec.Sumpersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur

Telp : (0331)333815

Website : [https:// kab-jember.kpu.go.id](https://kab-jember.kpu.go.id)

Email : [kpujember123@gmail.com](mailto:kpujember123@gmail.com)

Objek penelitian yang dipilih adalah lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggara pemilihan umum yakni KPU yang ada di setiap Kabupaten/kota. namun yang menjadi fokus objek penelitian saat ini adalah kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jember, KPU Jember pada tahun 2024 telah menyelenggarakan pemilihan umum yang didukung dengan sebuah Sistem Informasi Pencalonan sebagai alternatif dalam proses tahapan pencalonan sehingga dalam proses pendaftaran caleg KPU Kabupaten Jember dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh KPU Kabupaten Jember, KPU Kabupaten Jember mempunyai 7 dapil dan 732 caleg pada pemilu tahun 2024 dalam penyelenggaraannya KPU Kabupaten Jember mempunyai kewajiban untuk melaksanakan program yang telah ditetapkan

oleh KPU RI selain itu KPU Kabupaten Jember juga berupaya untuk meningkatkan kualitas kelembagaan KPU yang bersifat hierarkis. Letak lokasi KPU Jember berada di Jl. Kalimantan NO.31, Sumbersari, Krajan Timur, Sumbersari, Kec.Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang berada disebelah utara gedung DPR disisi sebelah kanan dari jalan raya.

## **2. Visi Misi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jember**

### **a. Visi Komisi Pemilihan Umum Jember**

“Menjadi Penyelenggara Pemilu Serentak yang Mandiri, Profesional, dan Berintegritas” Sejalan dengan visi tersebut, maka pengertian dari kata mandiri, professional dan berintegritas adalah sebagai berikut;

- 1.) Mandiri, memiliki arti bahwa KPU bebas dari pengaruh pihak mana pun, disertai dengan transparansi dan pertanggungjawaban yang jelas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 2.) Integritas, memiliki arti jujur, adil, transparansi dan akuntabel
- 3.) Professional memiliki arti berkepastian hukum, berkompeten, akseibilitas, tertib, terbuka, proporsional, efektif, efisien, dan mendahulukan kepentingan umum

### **b. Misi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jember**

Merupakan rumusan umum upaya-upaya yang dilaksanakan oleh seluruh jajaran untuk mewujudkan visi KPU periode 2020-2024. Komisi Pemilihan Umum melaksanakan misi Presiden dan Wakil

Presiden Nomor 8, yakni “Pengelolaan pemerintah yang bersih, efektif, dan terpercaya” dengan uraian sebagai berikut:

- 1.) Meningkatkan kompetensi penyelenggara Pemilu serentak dengan berpedoman kepada perundang-undangan dan kode etik penyelenggara pemilu.
- 2.) Menyusun peraturan di bidang Pemilu serentak yang memberikan kepastian hukum, progresif dan partisipatif.
- 3.) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemilu serentak yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta aksesibel.
- 4.) Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam menyelenggarakan Pemilu Serentak.
- 5.) Meningkatkan partisipasi dan kualitas pemilih dalam Pemilu Serentak.
- 6.) Meningkatkan kualitas pelayanan Publik kepada seluruh lapisan masyarakat secara umum dan peserta Pemilu secara khusus.

**c. Tujuan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Jember**

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, disusun program dan kegiatan Komisi Pemilihan Umum periode 2020-2024 yang secara garis besar dapat dibagi menjadi dua yakni:

1. Mendukung terciptanya organisasi Komisi Pemilihan Umum yang mampu melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, disertai dengan menjunjung tinggi independensi tanpa pengaruh dari pihak manapun.

2. Memberikan layanan terbaik di bidang Pemilihan Umum dan Pemilihan.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Komisi Pemilihan Umum, maka tujuan yang ditetapkan oleh Komisi Pemilihan Umum adalah sebagai berikut:

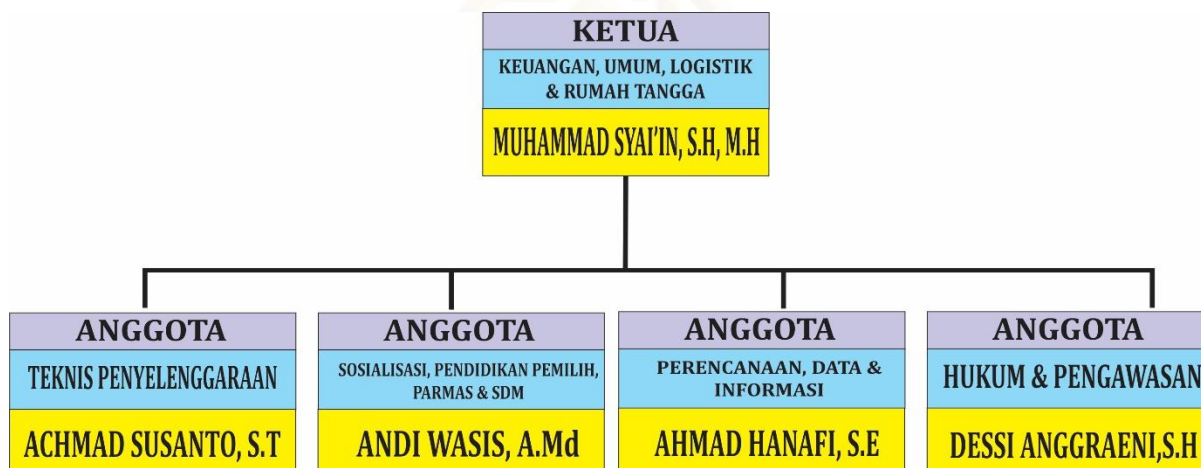
- 1.) Mewujudkan Komisi Pemilihan Umum yang mandiri, tetap dan berintegritas;
- 2.) Menyelenggarakan Pemilu Serentak yang demokratis, tepat waktu, efisien dan efektif, dan
- 3.) Mewujudkan Pemilu Serentak yang Langsung, Umum, Bebas, Mandiri, Jujur, dan Adil.

### **3. Struktur Kelembagaan KPU Kabupaten Jember**

Jumlah anggota KIP (Komisi Independen Pemilihan) Kabupaten / Kota mengalami perubahan komposisi dimana menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 anggota KPU Kabupaten / Kota panduan 5 (lima) atau 3 (tiga) orang sesuai dengan jumlah penduduk dan kondisi geografis. Jumlah anggota masing-masing KPU Kabupaten / Kota ditetapkan di dalam lampiran Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017.

## Struktur KPU Kabupaten Jember

Gambar 3.1



### a. Ketua

Memimpin rapat pleno serta memiliki tanggung jawab kepada seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan dan yang telah dilaksanakan serta mengetahui seluruh kegiatan anggota KPU didalam kota maupun luar kota selain itu menandatangani seluruh disetiap surat masuk maupun surat keluar serta mengkoordinasi antar komisioner, sekretaris maupun kasubag.

### b. Devisi Teknis Penyelenggaraan

Memiliki tugas untuk mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengendalikan, memantau, supervise dan evaluasi terkait:  
Melakukan penentuan daerah pemilihan dan alokasi kursi, pendaftaran pencalonan peserta pemilu serta verifikasi partai politik, membuat dokumentasi pada saat pemilu.

**c. Devisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat dan Sumber Daya Manusia.**

Tugasnya:

- 1.) Mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengendalikan, memantau, supervise, dan evaluasi terkait dengan kebijakan:
- 2.) Melakukan sosialisasi tentang pemilu serta pengelolaan dan penyediaan informasi publik, kampanye pemilu dan pembinaan sumber daya manusia terkait dengan pemilu serta pengembangan sumber daya manusia

**d. Devisi Perencanaan Data dan Informasi**

Tugasnya:

- 1.) Mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengendalikan, memantau, supervise, dan evaluasi terkait dengan kebijakan:
- 2.) Pengelolaan aplikasi dan jaringan teknologi dan informasi, pengelolaan aplikasi dan jaringan teknologi dan informasi serta melakukan pemutakhiran dan pemeliharaan data pemilih

**e. Devisi Hukum dan Pengawasan**

Tugasnya:

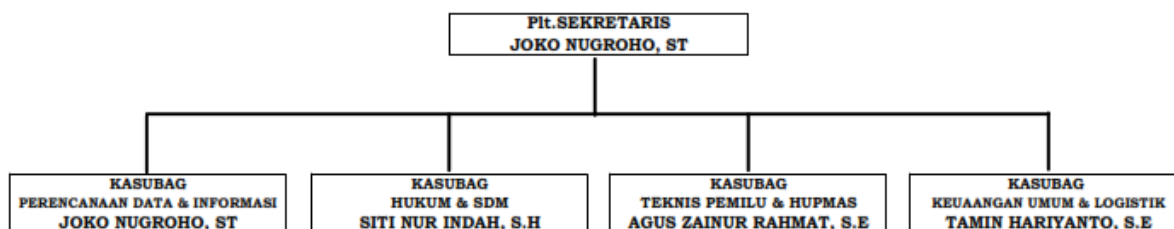
- 1.) Mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengendalikan, memantau, supervise, dan evaluasi terkait dengan kebijakan:
- 2.) Menyusun rancangan Keputusan KPU, telaah dan advokasi hukum, melakukan pengawasan serta pengendalian internal, dokumentasi dan publikasi hukum serta penyelesaian sengketa

mulai dari proses tahapan pendaftaran sampai hasil pemilu selesai.

Untuk mendukung kelancaran tugas, wewenang dan kewajiban KPU Kabupaten/Kota dibentuk Sekretariat KPU Kabupaten/ Kota dengan Pimpinan oleh seorang Sekretaris yang dibantu oleh 4 Kasubag.

**Gambar 3.2**

**Bagan Organisasi Sekretariat KPU Jember**



Susunan organisasi sekretariat KPU Jember dibentuk dengan dasar peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 tahun 2008 yang telah diubah dengan peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 tahun 2020 Tentang Tugas Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang terdiri kasubag sebagai berikut:

**1.) Kasubag Perencanaan Data dan Informasi**

Mengumpulkan dan menyusun terkait anggaranan perencanaan serta menyiapkan bahan penyusunan kerja sama antar instansi pemerintah dan mengumpulkan hasil monitoring penyelenggara pemilu

serta memberikan laporan hasil penyusunan laporan pelaksanaan tugas kepada sekretaris serta membantu tugas bagian kesekretariatan dan tugas yang diintruksikan oleh devisa perencanaan data dan informasi

## **2.) Kasubag Keuangan, Umum dan Logistik**

Mengelola dan menyusun rencana sub bagian keuangan serta memberikan laporan terkait pengelola keuangan seperti untuk kepentingan yang diperlukan oleh lembaga KPU selain itu untuk mengumpulkan dan menyusun keperluan lembaga KPU serta membuat daftar gaji pegawai KPU serta memberikan laporan kepada bagian sekretaris, ketua terkait adanya surat keluar maupun masuk

## **3.) Kasubag Hukum dan SDM**

Mengumpulkan dan mengelola bahan untuk advokasi dan konsultasi hukum penyelenggara pemilu serta bahan yang sudah dikumpulkan untuk advokasidan konsultasi hukum selain itu untuk menyusun dan mengolah bahan untuk verifikasi administrasi dan faktual partai peserta pemilu serta mengevaluasi pada kegiatan verifikasi tersebut. Selanjutnya yakni untuk menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang berkaitan dengan kasubag Hukum

## **4.) Kasubag Teknis dan Hupmas**

Mengumpulkan serta menyusun rencana dan informasi tentang pemilu mulai dari awal tahapan proses pendaftaran sampai selesai



pemilihan selain itu untuk menyusun dan mencari bahan draft pedoman terkait petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pemilu.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Pada bagian ini, peneliti menyajikan data primer yang *real* yang telah diperoleh dari hasil wawancara lapangan dengan narasumber langsung sebagai penyelenggara pemilihan umum yakni KPU dan partai politik yang berada di Kabupaten Jember karena adalah peserta dalam pemilu yang tentunya penerima layanan dari Komisi Pemilihan Umum. Adapun narasumber yang peneliti wawancarai diantaranya Agus Zainur Ramhat, Achmad Susanto dan Joko Nugroho, sedangkan narasumber partai politik diantaranya Zimry Boy Yoyada Sinuhaji, Muhammad Shidqy, Zainal Laili, serta Dicky.

### **1. Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Caleg melalui Sistem Informasi Pencalonan Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024**

#### **a. Penerapan Asas Pelayanan Publik**

Dalam penyajian data peneliti juga memperoleh data wawancara dengan salah satu pelaksana Komisi Pemilihan Umum Jember yakni bapak Agus Zainur Ramhat selaku Kasubag teknis dan Hupmas beliau menjelaskan:<sup>33</sup>

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemilu KPU melakukan penerapan SILON sebagai alternatif dalam pendaftaran caleg hal ini digunakan semaksimal mungkin dalam tahapan pencalonan seperti, pengajuan pendaftaran caleg, verifikasi administrasi, DCS, dan penetapan DCT. Segala dokumen atau

---

<sup>33</sup> Agus Zainur Ramhat, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember 23 April 2024.

persyaratan diupload dalam SILON karena segala persyaratan pendaftaran itu diterima melalui SILON. Namun sebelum hari terakhir pendaftaran KPU Jember juga memberikan bimtek kepada parpol untuk memahami sebuah sistem namun jika masih ada parpol yang belum memahami SILON, KPU memberikan pelayanan melalui helpdesk.

Langkah KPU Jember dalam memberikan pelayanan publik pada tahapan pendaftaran caleg melalui SILON telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan para pihak atau partai yang mempunyai hubungan dengan pendaftaran caleg melalui SILON. Hal ini juga telah disampaikan juga oleh Admin partai PPP yakni bapak Muhammad Shidqy beliau menjelaskan bahwa:<sup>34</sup>

Pelayanan KPU Jember yang kami terima sudah cukup bagus serta memberikan bimbingan kepada partai karena dengan adanya sosialisasi bimtek serta memberikan ruang konsultasi yang berupa helpdesk atau contact person KPU Jember itu sangat membantu serta mempermudah dalam proses pendaftaran.

Hal ini serupa dengan hasil penelitian yang melalui wawancara dengan bapak Zimry Boy Yoyada Sinuhaji selaku ketua Partai Solidaritas Indonesia menjelaskan bahwa:<sup>35</sup>

Pelayanan KPU untuk pendaftaran calon legislatif melalui SILON sudah cukup bagus yakni dalam memberikan bimtek dari sebuah sistem yang baru, bahkan KPU menyediakan buku panduan penggunaan SILON serta memberikan tutorial terkait dalam pendaftaran melalui SILON, akan tetapi jika terkait teknis maka tidak mudah untuk dipahami.

Dapat disimpulkan dari penjelasan ketiga partai semua terkait tentang pelayanan KPU Jember pada pendaftaran melalui SILON sudah baik. akan tetapi untuk sistem yang baru yakni SILON ini perlu

---

<sup>34</sup> Muhammad Shidqy, diwawancari oleh Herlin Hanafi, Jember 21 Mei 2024.

<sup>35</sup> Zimry Boy Yoyada Sinuhaji, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 18 Mei 2024.

perhatian dikarenakan sistem baru yang pasti mempunyai berbagai kendala baik dari sistemnya sendiri maupun SDM yang menggunakan sistem tersebut. Namun KPU Jember telah memberikan arahan atau bimbingan teknis terkait penggunaan Sistem Informasi Pencalonan dalam pendaftaran caleg agar memahami sebuah sistem yang digunakan dalam pendaftaran caleg selain itu memberikan layanan melalui helpdesk yang disediakan oleh KPU kepada partai jika kurang memahami terkait dalam proses tahapan pendaftaran caleg melalui Sistem Informasi Pencalonan.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik yang dijadikan indikator dalam penelitian bahwa KPU telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap partai yang mengajukan calegnya kepada KPU Jember, berikut penjelasan informan KPU Jember terkait pelayanan yang sesuai dengan Asas Pelayanan Publik yakni<sup>36</sup>:

### **1.) Kepentingan Umum**

KPU mengutamakan untuk kepentingan umum yakni memberikan pelayanan kepada partai hal ini sesuai dengan data primer yang telah ditemukan dilapangan oleh peneliti bahwa KPU Jember langsung melayani untuk melakukan pengecekan kekurangan maupun kesalahan selain itu juga melakukan verifikasi caleg yang telah didaftarkan oleh partai tersebut.

---

<sup>36</sup> Agus Zainur Rahmad, diwawancari oleh Herlin Hanafi, Jember 23 April 2024.

## **2.) Kepastian Hukum**

Dalam penerapan ini KPU Jember juga memberikan ruang agar dapat terwujudnya hak parpol dalam pendaftaran calegnya seperti hak untuk konsultasi jika belum memahami dalam proses pendaftaran maka, KPU menggunakan helpdesk sebagai komunikasi atau konsultasi antara partai politik dengan KPU

## **3.) Kesamaan Hak;**

Dalam penerapan kinerja KPU terhadap partai saat melakukan pendaftaran caleg KPU tidak pernah memandang bulu artinya tidak membeda-bedakan antara partai satu dengan lainnya bahwa semua pelayanan KPU yang diberikan itu setara

## **4.) Keseimbangan Hak dan Kewajiban;**

Pada bagian ini KPU telah memberikan kewajiban kepada parpol yang melakukan pengajuan atau pendaftaran calegnya yang berupa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh caleg tersebut. jikalau segala syarat yang telah menjadi ketentuan yang diberikan oleh KPU maka KPU wajib untuk melakukan pengecekan, verifikasi dan melayani agar hak dari parpol yang mendaftarkan calegnya mendapatkan hak.

## **5.) Keprofesionalan**

Sedangkan dalam bagian ini KPU memberikan tugas pendaftarannya kepada kasubag teknis, staff pemilu dan hupmas sebagai operator SILON karena memang pada bidang tugasnya sehingga memahami terkait pendaftaran melalui SILON.

#### **6.) Partisiatif**

KPU dalam menyelenggarakan pemilu 2024 dalam pendaftaran caleg memberikan pelayanan pendaftaran melalui Sistem Informasi Pencalonan, Karena harapan caleg maupun partai yang melakukan pendaftaran tentunya lebih efisien

#### **7.) Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif**

Pada bagian ini dalam prakteknya KPU Jember telah melakukan kesamaan hak dalam pendaftaran caleg tidak adanya diskriminasi. Siapa yang melakukan pendaftaran calegnya pasti kita layani dan itu semua sama tidak ada pilih pilih kepada partai.

#### **8.) Keterbukaan**

Upaya yang dilakukan oleh KPU Jember pada bagian ini KPU Jember memberikan informasi melalui media dengan memberikan informasi kepada masing-masing masing operator SILON.

#### **9.) Akuntabilitas**

Pada bagian asas pelayanan publik ini KPU melakukan pengecekan agar tidak ada kesalahan dan selama pendaftaran caleg melalui SILON KPU Jember telah mempersiapkan jadwal tahapan dan KPU Jember juga berpegangan kepada PKPU NO.10 tahun 2023.

#### **10.) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan;**

Tidak ada karena semua atau seluruh persyaratan melalui SILON jadi setiap dalam proses pendafataran ini sangat bergantung kepada pihak partai.

### **11.) Ketepatan Waktu; dan**

Dalam pendaftaran caleg melalui SILON KPU membantu sepenuhnya operator partai sehingga tidak ada partai satu pun yang telat dalam mendaftarkan calegnya.

### **12.) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan;**

Pada bagian asas ini KPU Jember menggunakan Sistem Informasi Pencalonan dalam pendaftaran caleg sebagai alat bantu dalam pendaftaran caleg sehingga semua dalam proses-proses pendaftaran melalui sistem lebih efisien dibandingkan manual karena seluruh persyaratan hanya melalui sistem tanpa mengantarkan berkas persyaratan caleg. Jika operator SILON terdapat kebingungan mengenai tahapan pendaftaran melalui SILON maka bisa menghubungi helpdesk yang disediakan oleh KPU.

#### **b. Penerapan SILON KPU Jember dalam Pendaftaran Caleg**

Dalam penyajian data peneliti juga memperoleh data mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPU Jember hal ini dijelaskan oleh Agus Zainur Rahmad selaku kasubag teknis dan hupmas beliau mengatakan bahwa:

Pendaftaran melalui Sistem Informasi Pencalonan ini harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh KPU karena jika telat dalam melakukan pendaftaran atau telah melewati jangka masa pendaftaran caleg maka SILON ini akan menolak secara otomatis karena sistem sudah terkunci jika melewati batas yang telah ditetapkan.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Agus Zainur Rahmad, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 25 Maret tahun 2024.

Dari penjelasan narasumber yang telah diperoleh maka dapat kita ketahui bahwasanya seluruh pendaftaran caleg melalui SILON KPU dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemilu KPU sehingga KPU telah menyusun rancangan tahapan-tahap pendaftaran caleg seperti menentukan bulan dan tanggal dalam pemilu tahun 2024 yang dilaksanakan. Sistem Informasi Pencalonan dalam pendaftaran caleg merupakan suatu wadah dalam penginputan syarat caleg sehingga KPU hanya memantau serta mengoreksi yang diupload oleh partai serta memverifikasi.

Dalam penyajian data peneliti juga memperoleh data mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPU melalui SILON bahwa caleg harus selesai melakukan pendaftaran pada waktu yang telah ditetapkan oleh KPU karena jika telat dalam melakukan pendaftaran atau telah melewati jangka masa pendaftaran caleg maka SILON ini akan menolak karena secara otomatis sistem sudah terkunci jika melewati batas yang telah ditetapkan hal yang demikian telah dijelaskan dalam PKPU No.10 Tahun 2023 pasal 30:<sup>38</sup>

1. KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota membuka masa pengajuan bakal calon.
2. Waktu pengajuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilaksanakan mulai pukul 08:00 sampai dengan pukul 16:00 waktu setempat,

---

<sup>38</sup> Jdih, Pkpu Nomor 10 tahun 2023 pasal 30.

kecuali hari terakhir masa pengajuan dilaksanakan mulai 08:00 sampai dengan pukul 23:59 waktu setempat

3. KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota tidak menerima dokumen persyaratan pengajuan bakal calon apabila telah melewati batas waktu pengajuan bakal calon apabila telah melewati batas waktu pengajuan sebagaimana dimaksud pada ayat 2

Namun sebelum hari-H terakhir pendaftaran KPU juga mengambil langkah preventif untuk menghubungi kepada parpol tentang batas waktu akhir untuk melakukan perbaikan caleg. Hal ini adalah upaya-upaya KPU untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam penyelenggara pemilu sehingga masyarakat dapat memberikan kepercayaan atau nilai positif kepada KPU terkait kinerja pelayanan dalam pemilu serta pelayanan kepada publik dalam pendaftaran caleg.

Pada tahapan pendaftaran caleg 2024 KPU Jember menggunakan Sistem Informasi Pencalonan sebagai fasilitas atau alternatif dalam pendaftaran caleg sehingga Komisi Pemilihan Umum Jember dapat mewujudkan visi misi karena dengan adanya sebuah Sistem Informasi Pencalonan dalam penyelenggaraan pemilu pada proses tahap pendaftaran semuanya sesuai dengan pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan hal ini disampaikan oleh Joko Nugroho kasubag data & informasi.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Joko Nugroho, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 25 Maret Tahun 2024



Wawancara bersama kasubag teknis pemilu dan hupmas yakni bapak Agus Zainur Rahmat beliau menjelaskana bahwa:<sup>40</sup>

Dengan adanya Sistem Informasi pencalonan dalam pendaftaran caleg ini baru digunakan sepenuhnya pada tahun 2024 sehingga pada pemilu tahun 2024 KPU merasa terbantu dibandingkan pemilu tahun sebelumnya. Karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemilu yang efektif, efisien dan akuntabel karena seluruh persyaratan dalam pendaftaran caleg diterima langsung oleh SILON KPU sehingga parpol yang mengusung calegnya tidak perlu untuk mengantarkan berkas-berkasnya ke kantor Komisi Pemilihan Umum. Partai hanya mendaftarkan calegnya ke dalam SILON, maka KPU akan langsung melayani untuk melakukan pengecekan dan verifikasi caleg tersebut. Sehingga di KPU Kabupaten Jember tidak ada 1 partai pun yang melewati batas waktu tahapan yang telah ditentukan.

Hal ini sesuai dengan pendapat penerima pelayanan yang diberikan oleh KPU terkait pendaftaran caleg melalui SILON sebagaimana dengan hasil wawancara bersama ketua DPC Partai HANURA yakni Bapak Muhammmad Zainal Laili menjelaskan bahwa:<sup>41</sup>

Pelayanan yang KPU Jember berikan terkait pendaftaran caleg 2024 kini lebih baik dibandingkan pendaftaran caleg tahun sebelumnya, karena adanya SILON kami lebih dipersingkat, lebih efisien selain itu kami tidak perlu repot-repot membawa berkas caleg ke KPU yakni hanya melalui silon saja. Selain itu, pendaftaran melalui SILON juga mempunyai rekaman yang aman, jadi dokumen yang kami input itu tidak akan hilang. Dan itu harapan kami terkait dalam proses pendaftaran caleg dan memang seharusnya KPU mengikuti zaman dan membuat sistem sebagai alternatif dalam pendaftaran caleg.

Penjelasan yang seperti diatas juga sesuai dengan pendapat Zimry Boy Yoyada Sinuhaji selaku ketua Partai Solidaritas Indonesia, beliau menjelaskan bahwa:

---

<sup>40</sup> Agus Zaiunur Rahmad, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 25 Maret Tahun 2024.

<sup>41</sup> Muhammmad Zainal Laili, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 17 Mei 2024.

Dengan adanya SILON ini kami memang sangat terbantu karena seluruh kegiatan pendaftaran hanya melalui online sehingga sangat menghemat dari biaya maupun waktu, selain itu kami tidak perlu mengantarkan terlalu banyak terkait syarat-syarat caleg.

Dari penjelasan narasumber diatas maka dapat kita pahami bahwa dengan adanya Sistem Informasi Pencalonan KPU Jember dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemilu serta mempermudah saat melakukan pendaftaran caleg, pada pemilu tahun 2024 parpol sudah tidak bolak lagi untuk mengantarkan berkas caleg yang diusung ke KPU sehingga bukan terkait kecepatan namun juga kemudahan karena jika masih menggunakan manual masih terdapat kemacetan di jalan, kehilangan berkas, namun dengan adanya evaluasi pendaftaran caleg ditahun sebelumnya KPU pada tahun 2024 telah *pure* menggunakan SILON sepenuhnya sehingga jika KPU membutuhkan berkas caleg maka cukup tinggal download melalui SILON.

## **2. Hambatan Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Caleg melalui SILON**

### **a. Hambatan Penerapan Asas Pelayanan Publik**

Dalam proses tahapan-tahapan pendaftaran calon legislatif melalui SILON, Komisi Pemilihan Umum Jember menghadapi hambatan yang berakibat fatal dalam tahapan pendaftaran caleg melalui SILON, yang menjadi hambatan dalam proses pendaftaran calon legislatif melalui SILON yakni:

Terdapat caleg yang melakukan pindah partai pada detik-detik terakhir DCT dan tidak memberikan laporan atau informasi dijauh-jauh hari kepada partai yang sebelumnya, sehingga partai

yang sebelumnya yang diikuti oleh caleg tersebut memiliki kekosongan kursi, karena tidak ada pengganti caleg yang telah pindah kepartai lain. sehingga tidak ada pengganti caleg dipartai yang sebelumnya. karena waktu yang tersisa yang telah ditetapkan oleh KPU tidak memungkinkan untuk memenuhi persyaratan pendaftaran caleg.<sup>42</sup>

Dari hasil wawancara dengan bapak Achmad Susanto selaku komisioner teknis penyelenggaraan dapat kita ketahui bahwa caleg yang melakukan pindah partai pada hari terakhir DCT sehingga dapat menimbulkan kekurangan kursi pada dapil sehingga dapat mengurangi suara pada partai karena caleg yang pindah partai itu juga mempunyai suara (pendukung) sehingga jika melakukan pindah partai maka tentu suara partai akan berkurang selain itu KPU juga masih perlu melakukan pencoretan dipartai sebelumnya.

Hal ini diketahui oleh peneliti melalui wawancara dengan komisioner teknis penyelenggaraan yakni Achmad Susanto:<sup>43</sup>

Maksud dari latar belakang peneliti sebenarnya adanya miskomunikasi atau kurangnya komunikasi antara caleg dengan partai sebelumnya sehingga KPU Jember melakukan perbaikan dan pencoretan pada caleg yang ingin pindah partai pada hari terakhir pencermatan DCT hal ini sebelumnya partai yang diikuti tidak mengetahuinya namun, hal ini segala persyaratan oleh caleg tersebut telah disiapkan dijauh-jauh hari tapi tanpa sepengetahuan partai sebelumnya.

Dari penjelasan narasumber diatas dapat kita pahami secara rasional bahwa hambatan dalam pendaftaran calon legislaif miskomunikasi antara caleg dengan parpol yang diikuti oleh caleg

---

<sup>42</sup> Achmad Susanto, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 26 Maret Tahun 2024.

<sup>43</sup> Achmad Susanto, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 26 Maret Tahun 2024.

sebelumnya, bahwasanya caleg yang melakukan pindah partai tanpa sepengetahuan partai sebelumnya saat sehingga menyebabkan kekosongan kursi pada partai karena pada dapil tersebut yang seharusnya ada 7 caleg maka hanya terdapat 6 caleg dipartai tersebut pada salah satu dapil.

#### **b. Hambatan SILON**

Kurangnya maksimal sebuah server sehingga dalam proses pendaftaran itu menunda ketika ada waktu untuk melakukan pendaftaran caleg sehingga kadang ditunda. Hal ini diungkapkan oleh Admin partai PPP yakni bapak Muhammad Shidqy beliau mengatakan:<sup>44</sup>

Bahwa ketika partai akan melakukan pendaftaran caleg nya itu terkadang eror dengan tulisan *not found* sehingga ini juga menghambat dalam pendaftaran tapi hal ini juga perlu diperhatikan.

Hal ini juga diungkapkan oleh operator SILON Partai HANURA. Wawancara bersama operator SILON Partai HANURA yakni bapak Dicky<sup>45</sup>:

Kendala dalam proses pendaftaran caleg melalui SILON terkadang adanya gangguan pada sistem pada saat melakukan pendaftaran caleg seperti eror jaringan namun hal ini tidak terlalu menghambat dalam proses pendaftaran caleg karena tidak melewati batas pendaftaran sehingga hal ini bisa diatasi karena mengingat masa waktu pendaftaran yang ditentukan oleh KPU itu panjang, namun tentu harapan kami semoga ditahun depan dalam proses pendaftaran caleg ada lagi perbaikan sistem.

---

<sup>44</sup> Muhammad Shidqy, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember 21 Mei 2024.

<sup>45</sup> Dicky, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 17 Mei 2024.

Penjelasan diatas juga serupa dengan pendapat Zimry Boy Yoyada Sinuhaji selaku ketua DPD Partai Solidaritas Indonesia, beliau menjelaskan bahwa:<sup>46</sup>

Kendala dalam pendaftaran ini berada pada servernya yang ketika mulai melakukan pendaftaran caleg ini terkadang mengalami ke eroran sehingga seharusnya saat dalam proses pendafataran akan dikerjakan ini harus ditunda karena sistem yang disediakan *down*.

Diantara penjelasan ketiga partai maka dapat kita pahami bahwa KPU perlu memperhatikan pembaruan sistem agar pada saat beberapa tahun kedepan dalam pendaftaran caleg tidak terulang lagi pada tahun 2024.

### **C. Pembahasan Temuan**

Pada bagian ini menjelaskan tentang hasil pembahasan yang telah peneliti sajikan terkait penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui SILON guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu tahun 2024. Dalam hal ini tentu KPU mengevaluasi pada saat pendafataran caleg pada tahun -tahun sebelumnya agar dalam proses pendaftaran tidak perlu dilakukan pendafataran manual selain itu KPU juga mengikuti perkembangan elektronik sebagaimana instansi pemerintah dituntut untuk menggunakan elektronik agar mempersingkat waktu dalam sebuah pelayanan. Selanjutnya pembahasan temuan peniliti sebagai berikut:

---

<sup>46</sup> Zimry Boy Yoyada Sinuhaji, diwawancarai oleh Herlin Hanafi, Jember, 18 Mei 2024.

## 1. Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Caleg melalui SILON

Dari data primer yang telah peneliti dapatkan pada saat melakukan wawancara bahwa sebuah Sistem Informasi Pencalonan di KPU Kabupaten Jember adalah alat alternatif dalam pendaftaran caleg hal ini menyangkut beberapa pembahasan dan temuan bahwa:

- a) Dalam menerapkan Sistem Informasi Pencalonan seluruh persyaratan calon legislatif KPU telah memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.
- b) KPU Jember telah memberikan upaya-upaya yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemilu karena adanya sebuah dukungan dari SILON itu sendiri karena SILON adalah alat alternatif dalam proses tahapan pencalonan, selain itu KPU Jember juga telah memberikan ketentuan jadwal-jadwal tahapan pendaftaran caleg dari awal proses pencalonan sampai akhir pencalonan itu melalui SILON untuk melakukan pendaftaran.
- c) KPU jember juga menyediakan buku panduan penggunaan SILON memberikan tutorial untuk penggunaan SILON.
- d) Memberikan sosialisasi bimtek kepada partai politik agar dapat memahami sebuah Sistem Informasi Pencalonan dalam proses tahapan pendaftaran caleg namun, jika terdapat operator partai yang belum paham terkait dengan sistem bisa melakukan konsultasi kepada KPU jember melalui helpdesk.

- e) Sistem Informasi Pencalonan yang digunakan KPU dapat menolak jika partai yang mendaftarkan caleg melewati batas akhir pendaftaran yang telah ditetapkan oleh KPU
- f) Seluruh persyaratan yang ditentukan oleh KPU dalam pendaftaran caleg melalui Sistem Informasi pencalonan ditahun 2024 tidak dapat menerima syarat secara manual karena seluruh persyaratan melalui sistem tersebut

Hal ini tentu berkaitan dengan teori-teori yang ada salah satunya dalam teori *E-Government* yang memiliki arti bahwa penggunaan teknologi dan komunikasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pemerintahan.

## **2. Hambatan Penerapan Asas Pelayanan Publik dalam Pendaftaran Caleg melalui SILON**

Berdasarkan temuan peneliti pada saat melakukan wawancara dilapangan terdapat satu hambatan yang menghambat dalam proses tahapan pendaftaran caleg di KPU Jember yakni:

Kurangnya komunikasi antara caleg dengan parpol sehingga KPU dalam melayani proses pendaftaran caleg melakukan pencoretan dan perbaikan dimenit-menit akhir pendaftaran dikarenakan terdapat caleg yang melakukan pindah partai yang sebelumnya telah mempersiapkan pindah partai tanpa sepengetahuan partai sebelumnya sehingga menyebabkan kurangnya suara pada partai sebelumnya karena caleg pada dapil tersebut kurang satu orang.

Sistem Informasi Pencalonan (SILON) adalah sebuah sistem yang terhubung kepada pusat KPU RI yang dibuat untuk mempercepat dan mempermudah dalam pendaftaran namun dikatakan banyak memiliki manfaat pasti ada kelemahannya yakni:

- a. Hambatan dalam pendaftaran caleg melalui SILON ini ada pada server SILON karena disaat akan melakukan pendaftaran sering terjadi ke eroran sistem.
- b. Sering terjadinya kebingungan pada operator SILON partai dengan Sistem Informasi Pencalonan disaat adanya fitur-fitur baru.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran caleg melalui SILON dalam pemilu guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024 dapat disimpulkan KPU Jember menggunakan serta memanfaatkan kemajuan teknologi yakni sebuah Sistem Informasi Pencalonan dalam proses tahapan pendaftaran caleg agar dalam proses pendaftaran caleg KPU Jember sesuai dengan harapan para pihak yang bersangkutan, selain itu KPU Jember juga memberikan informasi terkait jadwal pendaftaran caleg serta menyediakan buku panduan dalam penggunaan SILON, memberikan tutorial melalui video yang kirim oleh KPU kepada partai sebagai salah satu pemahaman saat akan melakukan proses pendaftaran melalui SILON selain itu KPU Jember juga melakukan bimtek kepada partai terkait Sistem Informasi Pencalonan agar parpol dapat memahi procest tahapan dalam pendaftaran caleg melaluli SILON jika terdapat parpol yang masih kebingungan dalam proses tahap-tahap pendaftaran KPU Jember juga menyediakan pelayanan melalui helpdesk yang disediakan oleh KPU jika parpol masih terjadi kebingungan dalam penggunaan SILON
2. Walaupun penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran caleg melalui SILON ini mengefisiensi waktu dan biaya sebagai alternatif dalam pendaftaran caleg namun masih terdapat beberapa hambatan terkait

penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran caleg melalui SILON yakni kurangnya komunikasi antara caleg dengan parpol sehingga menyebabkan kekosongan kursi pada partai dapil tersebut. Adanya kebingungan disaat ada fitur baru pada sistem tersebut. Selain itu sistem yang digunakan dalam proses pendaftaran caleg harus betul-betul telah siap untuk dilakukan pendaftarannya untuk menghindari adanya ke eroran sistem sehingga dalam proses pendaftaran berjalan dengan lancar.

## **B. Saran**

Setelah peneliti pahami secara rasional ataupun analisis terkait penerapan asas pelayanan publik dalam pendaftaran calon legislatif melalui Sistem Informasi Pencalonan guna peningkatan kualitas pelayanan pemilu 2024. Maka peneliti memberikan saran yang mungkin bisa berguna, manfaat terkait dengan judul peneliti. Adapun saran peneliti yakni

### **1. Pelayanan KPU Jember**

Dari sebuah kesimpulan dalam peneliti ini maka KPU dianggap perlu untuk memberikan atau membuat kebijakan terkait batas hari terakhir melakukan pindah partai sebelum hari penetapan minimal 15 hari sebelum hari terakhir pendaftaran karena jika sebelum hari terakhir pendaftaran adanya hari terkahir pindah partai maka partai yang mempunyai caleg yang melakukan pindah partai agar mempersiapkan caleg barunya. Sehingga syarat-syarat yang telah menjadi ketentuan dari penyelenggara pemilihan umum dapat dilengkapi oleh caleg yang baru. Selain itu juga dianggap perlu dukungan dan perhatian khusus dari KPU untuk

menghimbau kepada partai agar operator SILON partai harus memiliki skill dibidang teknologi dan informasi agar pada proses pendaftaran tidak terjadi kebingungan.

## 2. SILON

Harus adanya perhatian dan evaluasi terkait peningkatan kualitas pada Sistem Informasi Pencalonan di tahun mendatang agar dalam tahapan proses pendaftaran caleg melalui SILON berjalan dengan lancar yakni tidak adanya gangguan sistem saat digunakan seperti di tahun 2024 walaupun sistem ini sudah bagus maka masih perlu untuk mengevaluasi sistemnya karena sistem server KPU yang digunakan memiliki keterbatasan karena saat partai mulai melakukan pendaftaran terkadang adanya sebuah ke eroran sistem hal ini dianggap penting untuk diperhatikan oleh KPU agar seluruh proses-proses nantinya dalam pengaksesan sistem yang disediakan oleh KPU partai mengakses tanpa hambatan karena jika terjadi pada proses penaftaran tentu sangat menghambat dalam proses pendaftaran caleg karena partai menunda saat proses pendaftaran namun Sistem Informasi Pencalonan ini eror.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Bambang Istianto, B.I. (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*, Edisi 2.
- Komisi Pemilihan Umum, *Panduan Penggunaan Sistem Informasi Pencalonan*, 2020, Jdih.Kpu.Go.Id
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, 1-182.
- Sirojuddin, D. (2012). *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum.
- Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pencalonan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.
- Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 352 Tahun 2023 Tentang Pedoman Teknis Pengajuan Bakal Calon Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

### **Jurnal**

- Destiara, F., & Fauzi, R. (2023). Strategi Marketing Public Relations Desa Mangrovesari Brebes Sebagai Desa Wisata Berbasis Mangrove. *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Manajemen Bisnis Digital*, 2(2), 78-111.

- Istiyanto, J. E., & Sutanta, E. (2012). Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government. *Jurnal Teknologi Technoscientia*, 137-148.
- Octavia, Y. (2021). *Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang* (Doctoral Dissertation, Universitas Katholik Soegijapranata Semarang).
- Rahmawati, S. H., & Negara, D. S. S. Penerapan Sistem Informasi Partai Politik (Sipol) Dan Sistem Informasi Pencalonan (Silon) Pada Pemilu 2019 Di Indonesia.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Sutrisna, S. (2021). *Analisis Pelayanan Informasi Publik Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten Siak* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- Yulia Sari, *Optimalisasi Sistem Informasi Pencalonan (Silon) Pada Pelaksana Pemilu*, Hal; 187 Mei 2022

### Website

- Daftar Calon Tetap Dprd Kabupaten/Kota.  
[https://infopemilu.kpu.go.id/pemilu/dct\\_dprd](https://infopemilu.kpu.go.id/pemilu/dct_dprd)
- Robi Ardianto, *Bawaslu Minta Akses Silon Pendaftaran Caleg Diberikan Seluas-Luasnya Kepada Pengawas Pemilu*,  
<https://www.bawaslu.go.id/id/berita/bawaslu-minta-akses-silon-pendaftaran-caleg-diberikan-seluas-luasnya-kepada-pengawas-pemilu>
- Radar Jember.Id, *Jelang Masa Akhir Perbaikan Berkas Pendaftaran, Kpu Jember Pastikan Tidak Ada Data Ganda Bacaleg*,  
<https://radarjember.jawapos.com/politik/791764622/jelang-masa-akhir-perbaikan-berkas-pendaftaran-kpu-jember-pastikan-tidak-ada-data-ganda-bacaleg>
- Nurul Fatmawati, *Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan*, (2022),  
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id>

### Wawancara

Achmad Susanto, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

Agus Zainur Ahmad, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

Joko Nugroho, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

Muhammmad Zainal Laili, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

Dicky, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

Zimry Boy Yoyada Sinuhaji, diwawancarai oleh Herlin Hanafi.

### Artikel

Azman, Artikel Pegawai Kppn Baturaja, (2021), <https://Djpb.Kemenkeu.Go.Id/Kppn/Baturaja/Id/Data-Publikasi/Artikel/2925-Inilah-Beberapa-Cara-Peningkatan-Kualitas-Pelayanan-Publik.Html>,

Hasanah, N. L., & Masruri, A. (2023). Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 5(1).

Joan Imanuella Hanna Pangemanan 2023, Media Indonesia. Pengertian Legislative, <https://Mediaindonesia.Com/Politik-Dan-Hukum/579269/Legislatif-Adalah-Pengertian-Kekuasaan-Fungsi-dan-Tugasnya>.

Perwakilan Lampung, Desain Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik2021. <https://Ombudsman.Go.Id/Perwakilan/News/R/Pwkinternal--Desain-Partisipasi-Masyarakat-Dalam-Pengawasan-Pelayanan-Publik>.

Qotrun .A, Metodologi Penelitian: Pengertian, Jenis, Manfaat, Dan Tujuan. <https://Www.Gramedia.Com/Literasi/Metodologi-Penelitian/>.

Yulia Sari, *Optimalisasi Sistem Informasi Pencalonan (Silon) Padapelaksanaan Pemilu 2024*. <https://Journal.Kpu.Go.Id/Index.Php/Tkp/Article/View/653>

### Skripsi

Andry Benefinto Christarto, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, 2020 Hal; 15

Agung, cahya *Otimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso*,2023. Skripsi: Uin Kh. Achmad Siddiq, Jember

Bab II Landasan Teori, Uin Suska Riau. <https://Repository.Uin-Suska.Ac.Id/17698/7/7.%20bab%20ii.Pdf>.

Cr.Condoningrum,BabII,dikutipdari<http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id/5865/4/4.%20chapter%202.Pdf>.

Najah, U. (2023). *Optimalisasi Rekrutmen Untuk Menghasilkan Karyawan Yang Tepat Pada Bank Muamalat Ponorogo* (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo).

Teknik Analisis Data, *Analisis Data Kualitatif (Sira Anak Saleh)*, Pertemuan 14.1-23. [https://Lms.SyamOk.Unm.Ac.Id/Pluginfile.Php/458566/Mod\\_Resource/Content/1/Pertemuan%2014.%20teknik%20analisis%20data.Pdf](https://Lms.SyamOk.Unm.Ac.Id/Pluginfile.Php/458566/Mod_Resource/Content/1/Pertemuan%2014.%20teknik%20analisis%20data.Pdf)



## DOKUMENTASI



Agus Zainur Rahmad kasubag teknis pemilu dan hupmas



Achmad Susanto komisioner teknis penyelenggaraan





Dicky admin SILON Partai HANURA



Ahmad shidqy admin Partai Persatuan Pembangunan



Fahrizal syafiq LO SILON Partai PSI

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herlin Hanafi  
NIM : 204102030004  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul " Penerapan Asas Pelayanan Publik Dalam Pendaftaran Calon Legislatif Melalui Sistem Informasi Pencalonan Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemilu 2024 (Studi Kpu Jember)" adalah benar-benar hasil penelitian dari saya sendiri dan bukan hadir dari plagiasi, kecuali kutipan - kutipan yang sudah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan semoga dapat digunakan sebagaimana seharusnya.

Jember, 20 Mei 2024



Saya yang menyatakan

Herlin Hanafi  
Nim. 204102030004

**BIODATA PENULIS****A. Identitas Diri**

Nama : Herlin Hanafi  
NIM : 204102030004  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, tgl lahir : Jember, 06 Mei 2001  
Alamat : Dusun Gempal I Kecamatan Pakusari  
Kabupaten Jember  
No Tlp : 083151755070  
Fakultas : Syari'ah  
Program Studi : Hukum Tata Negara

**B. Riwayat Pendidikan**

3. SDN Pakusari 01
4. SMP Darul Hikmah Al-Ghazaalie
5. SMA PLUS Darul Hikmah Al-Ghazaalie
6. UIN KHAS Jember

**C. Pengalaman Organisasi**

3. PMII UIN KHAS Syari'ah Jember