

**KUALITAS PELAYANAN TAHAPAN PEMUNGUTAN,
PENGHITUNGAN DAN REKAPITULASI HASIL PENGHITUNGAN
PEROLEHAN SUARA
(Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

**SALSA ALOX VAGANZA
1916021007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TAHAPAN PEMUNGUTAN, PENGHITUNGAN DAN REKAPITULASI HASIL PENGHITUNGAN PEROLEHAN SUARA (Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung)

Oleh

SALSA ALOX VAGANZA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pemilihan walikota di Kota Bandar Lampung Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011) sebagai pisau analisis dalam pemecahan masalah, indikator nya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian yang ditemukan adalah indikator *tangibles* sudah baik karena segala kebutuhan wujud fisiknya tersedia, indikator *reliability* terkait kecermatan cukup baik namun terkait kehandalan aplikasi masih kurang baik karena penggunaan aplikasi tidak sesuai harapan, indikator *responsiveness* sudah baik karena Badan *Ad Hoc* sudah memahami tugas pokok dan fungsi yang diperjelas juga dengan bimbingan teknis dan sosialisasi, indikator *assurance* sudah baik karena pemberian rasa aman dari intimidasi dan ancaman, kompetensi pengetahuan dan kemampuan serta jaminan keselamatan kerja telah terpenuhi, dan indikator *empathy* yang sudah cukup baik karena komunikasi terjalin namun belum maksimal.

Kata Kunci: Pemilihan Walikota, Kualitas Pelayanan, Tahapan Pilkada

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE VOTING STAGES, COUNTING AND RECAPITULATION OF VOTE COUNTING RESULTS (Study of the 2020 Mayoral Election in Bandar Lampung City)

By

SALSA ALOX VAGANZA

This study aims to determine the quality of service for the stages of voting, counting and recapitulating the results of counting the votes acquired in the mayoral election in Bandar Lampung City in 2020. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study were interviews and documentation. This study uses the theory of service quality put forward by Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) in Hardiyansyah (2011) as an analytical knife in problem solving, the indicators are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study found that the tangibles indicator is good because all the physical requirements are available, the reliability indicator related to accuracy is quite good but the application reliability is still not good because the use of the application is not as expected, the responsiveness indicator is good because the Ad Hoc agency already understands the duties and functions that have been clarified also with technical guidance and socialization, assurance indicators are good because they provide a sense of security from intimidation and threats, knowledge competence and capabilities and work safety guarantees have been fulfilled, and empathy indicators are already good enough because communication is established but not optimal

Keywords: Mayor Election, Service Quality, Pilkada Stages

**KUALITAS PELAYANAN TAHAPAN PEMUNGUTAN,
PENGHITUNGAN DAN REKAPITULASI HASIL PENGHITUNGAN
PEROLEHAN SUARA
(Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung)**

Oleh

SALSA ALOX VAGANZA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN TAHAPAN
PEMUNGUTAN, PENGHITUNGAN DAN
REKAPITULASI HASIL PENGHITUNGAN
PEROLEHAN SUARA (Studi Pemilihan
Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar
Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Salsa Alox Vaganza**

No. Pokok Mahasiswa : **1916021007**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



MENGESAHKAN

1. Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.
NIP. 19611218 198902 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

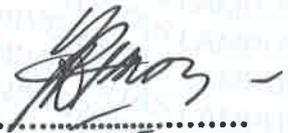
Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.
NIP. 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

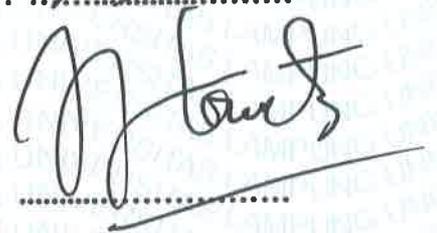
Ketua

: **Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.**



Penguji Utama

: **Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **21 Maret 2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 16 Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan



Salsa Alox Vaganza
NPM. 1916021007

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Salsa Alox Vaganza dilahirkan di Cipta Waras, 14 Agustus 2001 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Guntur Panama dan Ibu Siti Karmanah.

Jenjang pendidikan Penulis Dimulai dari TK Darma Wanita Trimulyo pada tahun 2006-2007, dilanjutkan di SDN 01 Trimulyo pada 2007-2013. Setelah lulus, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Gedung Surian pada tahun 2013-2016 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Al Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2016-2019. Pada tahun 2019 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nilai Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Pada saat menjadi mahasiswa Penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2022 di Pekon Sukamulya, Kecamatan Pagar Dewa, Kabupaten Lampung Barat, serta melaksanakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Semua mimpi kita akan terwujud jika kita punya keberanian untuk
mengejarinya.”

(Walt Disney)

“Kamu tidak bisa pergi dari tanggung jawab esok hari dengan menghindarinya
hari ini.”

(Abraham Lincoln)

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah tak henti-hentinya terucapkan atas segala nikmat yang Allah SWT berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini kupersembahkan kepada

Ayah dan Ibu tercinta

Guntur Panama, Amd.Kom dan Siti Karmanah, Amd.Kep

Untuk Adikku

Yudhistira Wijaya Kusuma

Terimakasih untuk teman-teman di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga segala kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamater yang Penulis banggakan

Universitas Lampung

SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Tahapan Pemungutan, Penghitungan Dan Rekapitulasi Hasil Penghitungan Perolehan Suara (Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 Di Kota Bandar Lampung). Sebagai salah satu syarat bagi Penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang Penulis miliki.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IP.M., selaku Rektor Universitas Lampung yang mengesahkan ijazah dan gelar sarjana kami sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan ini;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing, terimakasih atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya;
4. Bapak Drs. Hertanto, M.Si., Ph.D., selaku Dosen Penguji, terimakasih atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;

5. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan nasihatnya;
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas dedikasi yang telah engkau berikan kepada Penulis;
7. Kedua orang tua Penulis, Ayah Guntur Panama dan Ibu Siti Karmanah yang selalu mendoakan dan mengiringi setiap langkah Penulis;
8. Kepada Adik Penulis, Yudhistira Wijaya Kusuma terimakasih telah mewarnai hari-hari Penulis;
9. Kepada Bapak, Almarhumah Emak, Atu dan Almarhum Bakas, terimakasih telah mendoakan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada Mami, Papi, Kakak Qiqi, terimakasih telah membantu segala keperluan Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Kepada Bibi, Nceng, Kasih, Dede Bintang, terimakasih telah mendoakan dan mewarnai hari-hari untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi Penulis;
12. Kepada informan Penulis, Bapak Dedy Triyadi, Bapak Fery Triatmojo, bapak Badarudin Amir, Mba Sarah Yusmiarosa, Mba Romilda Oktalima, Bapak Asyari Ilyas, Bapak Yudi Yanto, Bapak Sugiono, Bapak Yulius Arief, Mba Zakia Salsabila, Bapak Rahmat Kartolo, Bapak Mohammad Jauhari dan Mba Lutfia Rahma Quinsafira;
13. Seluruh komisioner, staf dan jajaran Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung, terimakasih atas waktu, tempat dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis;
14. Kepada Sahabat Penulis di KKN Sukamulya, Egi, Rhica, Lina, Annisa. Terimakasih telah mewarnai hari di KKN sampai saat ini;
15. Kepada Sahabat Penulis dari SD, Mba Nike, Lina, Elok, Pipah, Meirah. Terimakasih telah mewarnai hari Penulis dari SD sampai saat ini dengan penuh keceriaan;

16. Kepada Sahabat Penulis di Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fasa, Jeje, Lutfia, Agnessya dan Roro. Terimakasih membawa keceriaan di masa perkuliahan Penulis;
17. Kepada Sahabat Penulis selama MBKM, Aliffasha, Ade, Andhika, Amalisyah, Agnessya, Aqiel, Farhan, Irma, Lukman, Rizal, dan Rakha. Terimakasih atas pengalaman magang di KPU Kota Bandar Lampung bersama kalian;
18. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 16 Maret 2023

Penulis,

Salsa Alox Vaganza

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Kualitas.....	12
2.2. Tinjauan Pemilihan Umum.....	13
2.3. Tinjauan Pilkada	15
2.4. Tinjauan Tahapan Pemilihan Umum.....	16
2.4.1.Tahapan Pemungutan Suara.....	16
2.4.2.Tahapan Penghitungan Suara Dan Rekapitulasi Hasil Penghitungan Perolehan Suara	17
2.5. Sirekap (Sistem Informasi Rekapitulasi)	18
2.5.1.Sirekap <i>Mobile</i>	19
2.5.2.Sirekap <i>Web</i>	19
2.6. Kerangka Pikir	19
III. METODE PENELITIAN	22
3.1. Tipe Penelitian	22
3.2. Lokasi Penelitian	23
3.3. Fokus Penelitian	23
3.4. Jenis Data Penelitian.....	23
3.5. Informan Penelitian	24
3.6. Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Teknik Pengolahan Data.....	26
3.8. Teknik Analisis Data	27
3.9. Teknik Validasi Data.....	29
IV. GAMBARAN UMUM	30
4.1. Gambaran Umum Komisi Pemilihan Umum	30

4.1.1. Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum	32
4.1.2. Fungsi, Wewenang, dan Tugas Komisi Pemilihan Umum.....	33
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
5.1. Berwujud Fisik (<i>Tangibles</i>).....	42
5.2. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	48
5.3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	52
5.4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
5.5. Empati (<i>Empathy</i>).....	61
VI. SIMPULAN DAN SARAN	65
6.1. Kesimpulan.....	65
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pemilih, Pengguna Hak Pilih, Penggunaan dan Keabsahan Surat Suara Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung	2
2. Hasil Pemilihan Walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020 (Rincian Perolehan Suara Tingkat Kecamatan di Kota Bandar Lampung)	4
3. Informan Penelitian	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	21
2. Struktur Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung	41
3. Hal baru pada Pilkada serentak tahun 2020	43
4. Peluncuran Aplikasi Gerbang Demokrasi	46
5. Aplikasi Gerbang Demokrasi	46
6. Aplikasi Sirekap 2020	47
7. Bimbingan Teknis Kode Etik PPK	54
8. Rapat Koordinasi PPK, PPS dan PPDP terkait Progres dan Permasalahan selama Tahapan Coklit	55
9. Bimbingan Teknis Operator Sidalih tingkat Kecamatan dan PPK Pokja Data se-Kota Bandar Lampung	55
10. Bimbingan Teknis PPK dan PPS untuk Pelaksanaan Bimbingan Teknis ke PPDP terkait Coklit	56
11. Simulasi Pemungutan serta Penghitungan Suara	58

DAFTAR SINGKATAN

Bawaslu	: Badan Pengawas Pemilu
Coklit	: Pencocokan dan Penelitian
DKPP	: Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilihan Umum
DPPh	: Daftar Pemilih Pindahan
DPS	: Daftar Pemilih Sementara
DPT	: Daftar Pemilih Tetap
DPTb	: Daftar Pemilih Tambahan
DPR	: Dewan Perwakilan Rakyat
DPDR	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
E-Rekap	: Elektronik Rekapitulasi
KPPS	: Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara
KPU	: Komisi Pemilihan Umum
Panwaslu Kecamatan	: Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan
Panwaslu Kelurahan	: Panitia Pengawas Pemilu Kelurahan
Pemilu	: Pemilihan Umum
Pilkada	: Pemilihan Kepala Daerah
PPDP	: Panitia Pemutakhiran Data Pemilih
PKPU	: Peraturan Komisi Pemilihan Umum
PPK	: Panitia Pemilihan Kecamatan
PPLN	: Panitia Pemungutan Luar Negeri
PPS	: Panitia Pemungutan Suara
PTPS	: Pengawas Tempat Pemungutan Suara
Sidalih	: Sistem Informasi Data Pemilih
Sirekap	: Sistem Informasi Rekapitulasi
TPS	: Tempat Pemungutan Suara

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak pengalaman mengenai pemilihan umum maupun pemilihan kepala daerah. Juni 2005, pertama kalinya dalam sejarah bangsa Indonesia menyelenggarakan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) secara langsung oleh rakyat. Penyelenggaraan Pilkada dari tahun ke tahun harusnya membuat dinamika pilkada di Indonesia mampu menunjukkan kedewasaannya. Perbaikan dalam penyelenggaraan Pilkada merupakan salah satu wujud peralihan demokrasi prosedural menuju demokrasi substansial sudah mulai berjalan, namun perbaikan tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mencapai Pilkada yang sesuai dengan harapan dalam hal ini diwujudkan dengan pembuatan regulasi mengenai penyelenggaraan pilkada.

Berdasarkan Peraturan KPU RI No 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas PKPU No 15 Tahun 2019 tentang Tahapan, Program dan Jadwal Penyelenggaraan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, Dan/Atau Walikota dan Wakil Walikota, pelaksanaan pemungutan suara serentak yang ditunda karena terjadi bencana non alam Covid-19 dilaksanakan pada tanggal 9 Desember 2020 tentunya dengan seluruh tahapan, program dan jadwal pemilihan serentak harus dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan penanganan Covid-19.

Pilkada tahun 2020 telah selesai dilaksanakan. Namun ternyata masih meninggalkan banyaknya sejumlah permasalahan pada setiap tahapannya. Permasalahan yang selalu tampak pada pilkada, baik pilkada sebelumnya maupun Pilkada 2020 ini ialah perselisihan hasil pilkada di Mahkamah Konstitusi (MK) yang banyak didasarkan pada permasalahan pada tahapan

pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara. Ketua MK Anwar Usman mengatakan pihaknya sudah mendaftarkan 132 permohonan gugatan hasil sengketa pilkada 2020 per 18 Januari lalu. Tujuh permohonan perkara sengketa pilkada level gubernur/wakil gubernur. Lalu, 112 permohonan gugatan hasil pilkada bupati/wakil bupati dan 13 permohonan perselisihan pilkada wali kota/wakil wali kota.

Pada penyelenggaraan pemilihan walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020, KPU Kota Bandar Lampung telah selesai melaksanakan seluruh tahapan dengan uraian sebagai berikut. Pada pemilihan walikota Kota Bandar Lampung, terdapat 20 kecamatan dengan total 126 kelurahan. Adapun terkait data pemilih dengan rincian (Daftar Pemilih Tetap (DPT), Daftar Pemilih Pindahan (DPPh), Daftar Pemilih Tambahan (DPTb)), jumlah surat suara yang digunakan, jumlah surat suara sah, jumlah surat suara tidak sah dalam pemilihan walikota Kota Bandar Lampung 2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Data Pemilih, Pengguna Hak Pilih, Penggunaan dan Keabsahan Surat Suara Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung

No	Nama Kecamatan	Data Pemilih			Jumlah Surat Suara Digunakan	Jumlah Surat Suara Sah	Jumlah Surat Suara Tidak Sah
		DPT	DPPh	DPTb			
1.	Kedaton	32.620	4	1703	22.130	21.452	678
2.	Sukarame	37.090	24	1822	25.583	24.819	763
3.	Tanjung Karang Barat	36.648	3	1065	25.806	25.068	783
4.	Panjang	42.564	2	1570	32.794	31.773	1021
5.	Tanjung Karang Timur	22.90	87	737	15.383	14.788	595
6.	Tanjung Karang Pusat	28.935	22	948	21.589	21.041	548
7.	Teluk Betung Selatan	30.927	22	698	18.789	18.315	474
8.	Teluk Betung Barat	23.128	1	632	16.802	16.429	373

No	Nama Kecamatan	Data Pemilih			Jumlah Surat Suara Digunakan	Jumlah Surat Suara Sah	Jumlah Surat Suara Tidak Sah
		DPT	DPP h	DPTb			
9.	Teluk Betung Utara	29.277	21	1254	21.874	21.230	644
10.	Rajabasa	28.486	10	2229	19.207	18.767	440
11.	Tanjung Senang	33.212	23	2326	23.141	22.522	619
12.	Sukabumi	42.496	184	1960	28.039	27.262	777
13.	Kemiling	45.929	7	1926	33.004	32.025	979
14.	Labuhan Ratu	31.008	35	985	19.298	18.746	552
15.	Way Halim	42.451	12	1268	27.099	26.293	806
16.	Langkapura	24.133	12	1424	17.116	16.627	489
17.	Enggal	17.403	5	438	9.986	9.734	252
18.	Kedamaian	33.403	13	1270	21.624	21.100	524
19.	Teluk Betung timur	29.292	1	646	21.895	21.383	512
20.	Bumi waras	35.347	7	981	26.287	25.575	712
JUMLAH		647.278	495	25.882	447.445	434.949	12.496

Sumber: KPU Kota Bandar Lampung

Dari penyelenggaraan pemilihan walikota Kota Bandar Lampung tersebut kemudian memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pemilihan Walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020
(Rincian Perolehan Suara Tingkat Kecamatan di Kota Bandar Lampung)

No	Nama Kecamatan	Perolehan Suara		
		H. Rycko Menoza, S.E.,S.H.,MBA Ir. H. Johan Sulaiman, M.M	Muhammad Yusuf Kohar, SE. MM. Drs. H. Tulus Purnomo Wibowo	Hj. Eva Dwiana, S.E. Drs. Deddy Amarullah
1.	Kedaton	4.374	4.920	21.452
2.	Sukarame	4.937	8.418	11.464
3.	Tanjung Karang Barat	5.981	5.668	13.419
4.	Panjang	4.553	6.037	21.183
5.	Tanjung Karang Timur	3.089	2.648	9.051
6.	Tanjung Karang Pusat	5.190	3.380	12.471
7.	Teluk Betung Selatan	3.830	2.695	11.790
8.	Teluk Betung Barat	2.828	2.852	10.749
9.	Teluk Betung Utara	4.619	4.009	12.602
10.	Rajabasa	4.644	3.904	10.219
11.	Tanjung Senang	4.564	5.714	12.244
12.	Sukabumi	5.018	6.690	15.554
13.	Kemiling	9.105	6.453	16.467
14.	Labuhan Ratu	4.247	5.712	8.787
15.	Way Halim	5.387	7.550	13.356
16.	Langkapura	5.283	3.750	75.942
17.	Enggal	2.519	2.174	5.041
18.	Kedamaian	4.122	5.231	11.747
19.	Teluk Betung Timur	4.424	2.234	14.725
20.	Bumi Waras	3.714	3.241	18.620
	Jumlah	92.428	93.280	249.241

Sumber: KPU Kota Bandar Lampung

Pada penyelenggaraan pemilihan walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020 secara nasional, pada tahapan pemungutan, penghitungan, serta rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Bandar Lampung menjadi salah satu pihak penting pada saat penyelenggaraan

pemilihan walikota ini. KPU sempat mendiskualifikasi pencalonan pasangan calon No 3 Eva Dwiana dan Dedy Amrullah berdasarkan rekomendasi Bawaslu Provinsi Lampung yang memunculkan pelanggaran secara TSM (Terstruktur, Sistematis dan Masif) sebagai hasil dari pelanggaran yang dilakukan. Bukti persidangan terjadinya pelanggaran TSM yaitu saksi penerima bantuan sosial penerima bantuan transport Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) serta penggunaan Aparatur Sipil Negara (ASN) secara masif untuk tidak netral dalam penyelenggaraan pemilihan. Kejanggalan dengan penggunaan kuasa hukum dari jasa Pemerintah Kota Bandar Lampung pada saat proses persidangan sebagai pengaruh dari jabatan suami Eva Dwiana.

Pada Pemilihan walikota terdapat pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh jajaran KPU Kota Bandar Lampung dari hasil pengawasan jajaran Bawaslu Kota Bandar Lampung. Hal ini disebabkan oleh ketidakhadirannya Panitia Pemungutan Suara (PPS) ketika akan dimintai keterangan terkait dengan rekrutmen Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) yang tidak sesuai dengan Keputusan KPU RI Nomor: 476/PP/04.2-Kpt/01/KPU/X/2020 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor: 66/PP/06/4-Kpt/03/KPU/II/2020 tentang Pedoman Teknis Pembentukan Panitia Pemilihan Kecamatan, Panitia Pemungutan Suara, Petugas Pemutakhiran Data, dan Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara dalam Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota. Hal ini menandakan PPS tidak profesional karena diduga melanggar prinsip akuntabel dan kepentingan umum sebab dalam bersikap dan bertindak tidak menghargai dan menghormati sesama lembaga penyelenggara pemilihan dan pemangku kepentingan.

Selain itu terdapat pelanggaran kode etik lain yang dilakukan oleh Bawaslu Kota Bandar Lampung merupakan laporan masyarakat karena ketidakprofesionalan salah satu Panitia Pengawas Pemilu (Panwaslu) Kecamatan dan Panitia Pengawas Pemilu (Panwaslu) Kelurahan dalam melakukan rekrutmen Pengawas TPS. Hal ini disebabkan adanya pasangan suami istri yang diterima dan dinyatakan lulus seleksi Pengawas TPS bahkan

nama keduanya tercantum dalam Surat Keputusan dan kelulusan mereka diumumkan di Kantor Kelurahan setempat, padahal salah satu syarat menjadi Pengawas TPS adalah dilarang memiliki hubungan perkawinan dengan sesama penyelenggara.

Daftar Pemilih Tambahan (DPTb) merupakan Pemilih yang telah terdaftar dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) di suatu TPS yang karena keadaan tertentu pemilih tidak dapat menggunakan haknya untuk memilih di TPS tempat yang bersangkutan terdaftar dan memberikan suara di TPS lain. Dari pernyataan tersebut pemilih yang telah tercantum di dalam DPTb dapat menggunakan hak pilihnya di TPS lain namun yang menjadi permasalahan pada saat di lapangan adalah keterlambatan pemilih. Pemilih tambahan melakukan pencoblosan di TPS yaitu pada pukul 12.00-13.00 WIB namun di beberapa TPS pemilih terlambat hadir sehingga panitia menunggu kehadiran pemilih terlebih dahulu baru melakukan tahap penghitungan serta rekapitulasi.

Penggunaan teknologi informasi dalam tahapan Pilkada merupakan sebuah kemajuan yang positif untuk pelaksanaan sistem pemilu kita yang semakin modern. Bukan hanya itu, sumber daya manusia dalam hal ini petugas penyelenggara pemilihan umum dapat terbantu dengan penggunaan teknologi. Sistem Informasi Rekapitulasi (Sirekap) merupakan teknologi yang digulirkan KPU untuk membantu tugas dari penyelenggara Pemilihan Umum agar hasil dari Pilkada lebih transparan. Sirekap ini digunakan pada saat proses penghitungan sekaligus rekapitulasi. KPU maupun Badan *Ad Hoc* akan menggunakan aplikasi tersebut pada saat penyelenggaraan pemilihan walikota 2020. Dilansir dari laman republika.co.id dan laman kupastuntas.co penggunaan Sirekap *mobile* yang digunakan oleh KPPS dan Sirekap *web* yang digunakan PPK mengalami kendala yaitu aplikasi Sirekap tidak bisa dibuka dan tidak ada akses internet. Seperti di Kota Bandar Lampung aplikasi Sirekap ini mengalami server down akibat banyaknya akses penggunaan. Aplikasi ini tidak bisa diakses dari jam 16.00-19.00 WIB. Hal ini mengakibatkan keterlambatan proses penghitungan namun disiasati dengan rekapitulasi melalui *Ms. Excel* untuk melakukan *back-up* data. Ketua KPU Kota Bandar

Lampung, Dedy Triyadi mengatakan, dalam tahapan Pilkada 2020, rekapitulasi suara tingkat kabupaten/kota dimulai pada 14-17 Desember, KPU Kota Bandar Lampung memilih dilaksanakan pleno pada Selasa 15 Desember 2020. Saat pleno di tingkat PPK, memang ada kendala pada server dan jaringan. Misalnya di satu kecamatan ada enam kelurahan, saat pleno baru berlangsung tiga kelurahan terjadi gangguan, maka tiga lagi pleno secara *offline*. Dalam penggunaan aplikasi Sirekap ini perlu adanya evaluasi untuk penggunaan aplikasi ini ke depannya agar bisa mempermudah proses rekapitulasi dari Pilkada yang akan diadakan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pada penyelenggaraan pemilihan walikota tahun 2020, khususnya pada tahapan pemungutan dan penghitungan suara, serta rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara, sehingga dapat dijadikan sebuah pelajaran ke depan dalam rangka perbaikan dalam penyelenggaraan pemilihan walikota terutama pada saat proses tahapan pemilihan walikota sedang berlangsung dengan bantuan aplikasi Sirekap. Penelitian ini dilakukan sebagai bahan evaluasi yang dapat menggambarkan dinamika tentang permasalahan yang terjadi setelah tahapan pemilihan walikota dilaksanakan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan, dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara yang akan penulis jadikan sebagai referensi dalam penyempurnaan karya tulis ini, yaitu:

- a) Adityo Danukusumo Usfal (2016), Kualitas Tahapan Pemungutan, Penghitungan, Dan Rekapitulasi Penghitungan Perolehan Suara (Studi Pemilu Legislatif Tahun 2014 Di Kabupaten Flores Timur). Hasil penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas penyelenggaraan tahapan pemungutan, penghitungan, dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara secara umum adalah kurang baik.
 2. Dalam usaha untuk mencapai kualitas secara maksimal, penyelenggara menemukan sejumlah hambatan yaitu :
 - Kurang maksimalnya tindakan pencegahan dalam pelaksanaan sistem pengawasan.
 - Ketidakseimbangan antara waktu, beban kerja serta kondisi fisik penyelenggara.
 - Pola rekrutmen penyelenggara, khususnya pada tingkat desa/kelurahan dan TPS.
 - Struktur birokrasi yang panjang dalam proses rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara.
- b) Eduard Ola Bebe Gorantokan (2018), Kualitas Kerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara Pada Penyelenggaraan Pemilu Legislatif Di Kabupaten Lembata Tahun 2014. Hasil Penelitian ini adalah kualitas kerja kelompok penyelenggara pemungutan suara dalam penyelenggaraan pemilu legislatif di Kabupaten Lembata tahun 2014 belum optimal karena pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan masih terbatas.
- c) Fachrudin Lauma, Daud. M. Liando, Johny P. Lengkong (2018), Kualitas KPU Kota Manado Sebagai Penyelenggara Pemilihan Walikota Dan Wakil Walikota Manado Tahun 2015. Hasil penelitian ini, yaitu :
- Kualitas KPU Kota Manado dalam hal ini komisioner sebagai penyelenggara Pemilihan Walikota Manado tahun 2015 pencapaiannya belum memuaskan.
 - Konsep baru yang merupakan temuan penelitian ini, adalah komitmen organisasi sebagai penyelenggara dalam hal ini komisioner KPU Kota Manado, yang merupakan syarat tercapainya kualitas penyelenggara.
- d) Dian Husri Hurasan, Muryanto Amin Dan Hatta Ridho (2022), Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) Pemilu 2019 di Kota Tebing Tinggi. Hasil Penelitian ini adalah KPPS sudah berusaha bekerja

semaksimal mungkin, namun kinerja mereka kurang baik karena beberapa permasalahan yaitu, syarat tentang pembatasan dua kali menjabat sebagai KPPS, bimbingan teknis yang minim dan tidak efektif, kekisruhan logistik Pemilu 2019, rumitnya administrasi Pemilu 2019, beban kerja Pemilu 2019 yang menyebabkan *Human Error*.

- e) Hasanuddin, Auradian Marta, Wan Asrida (2021), Menilai Kualitas Pilkada dalam Era Pandemi (Studi di Kabupaten Indragiri Hulu, Riau). Hasil penelitian ini adalah Pilkada yang diselenggarakan di Kabupaten Indragiri Hulu secara substansi belum memenuhi dimensi Pemilu yang berkualitas. Kondisi yang terjadi bertolak belakang dengan argumen Norris dkk. (2013) yang menjelaskan bahwa Pemilu yang berkualitas atau berintegritas dilakukan secara demokratis dalam setiap tahapannya. Hal ini diindikasikan dengan belum terwujudnya Pilkada yang dilaksanakan secara bebas dan adil, masih didapatinya praktik *money politic* atau politik uang, penerapan protokol kesehatan dalam Pilkada masa pandemi juga belum dilaksanakan secara optimal. Namun, dibalik permasalahan tersebut masih terdapat hasil yang positif dalam perhelatan Pilkada Tahun 2020, yakni meningkatnya partisipasi politik masyarakat.
- f) Hendro Chaverlin, Daud M. Liando, Trilke E. Tulung (2022), Implementasi Aplikasi Sirekap Pada Pilkada Kota Manado Tahun 2020. Hasil penelitian ini adalah Implementasi Aplikasi Sirekap Pada Pilkada Kota Manado Tahun 2020 ditinjau dari komunikasi yang dilakukan oleh KPU Kota Manado cukuplah baik, walaupun masih ada pihak-pihak yang merasa kurang puas. Aplikasi Sirekap pada Pilkada Kota Manado Tahun 2020 dalam konteks sumber daya yang ada di KPU Kota Manado sudah cukup mumpuni.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada fokus penelitiannya yang mana penelitian kali ini menitikberatkan kualitas pelayanan yang ada pada tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara Pemilihan Walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020 serta perbedaan lain nya yakni lokasi dimana penelitian ini dilakukan. Berbeda dengan penelitian yang sebelumnya lebih menekankan

pada kualitas tahapan untuk pemilu. Berdasarkan uraian masalah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **”Kualitas Pelayanan Tahapan Pemungutan, Penghitungan Dan Rekapitulasi Hasil Penghitungan Perolehan Suara (Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 Di Kota Bandar Lampung)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pemilihan walikota di Kota Bandar Lampung Tahun 2020?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pemilihan walikota di Kota Bandar Lampung Tahun 2020.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Sebagai bahan kajian membangun pemikiran dalam hal pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada Pilkada.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan, terutama yang tertarik pada kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pilkada.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Komisi Pemilihan Umum (KPU) mengenai kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pilkada agar tahapan pilkada selanjutnya lebih baik lagi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Kualitas

Kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Online) adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya), berkualitas yang berarti mempunyai kualitas, bermutu baik. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang bervariasi. Pengertian kualitas secara internasional adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003). Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak.
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

- 9) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011) menyederhanakan SERVQUAL (kualitas pelayanan) menjadi lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi,
- 2) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan,
- 3) *Responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap,
- 4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan,
- 5) *Emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2. Tinjauan Pemilihan Umum

Secara konseptual, Ibnu Tricahyo menyatakan bahwa pemilihan umum merupakan instrumen untuk mewujudkan kedaulatan rakyat yang bermaksud membentuk pemerintahan yang absah serta sarana mengartikulasikan aspirasi dan kepentingan rakyat. Sebagai sarana untuk mewujudkan kedaulatan rakyat, maka pemilihan umum dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil demi terwujudnya demokrasi yang menjunjung tinggi kebebasan dan persamaan di depan hukum.

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, pemilu adalah sarana kedaulatan rakyat untuk memilih anggota dewan perwakilan rakyat, anggota perwakilan daerah, presiden dan wakil presiden, dan daerah, yang dilaksanakan secara langsung,

umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil dalam negara kesatuan republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemilihan umum merupakan proses penyelenggaraan kedaulatan rakyat dalam rangka mengisi jabatan-jabatan dalam suatu pemerintahan yang dijalankan sesuai dengan asas pemilihan umum. Dalam pemilihan umum terdapat keterlibatan warga negara (rakyat) dalam pengambilan keputusan politik, baik secara langsung maupun tidak langsung yang merupakan salah satu ciri khas pemerintahan yang demokratis. Perwujudan demokrasi tersebut pada hakikatnya merupakan upaya memberdayakan peran dan partisipasi masyarakat terkait pengejawantahan hak-hak politik dan sosialnya yang dijamin secara konstitusional.

Secara umum tujuan pemilihan umum adalah:

- a) Memungkinkan terjadinya peralihan pemerintahan secara aman dan tertib;
- b) Untuk melaksanakan kedaulatan rakyat;
- c) Dalam rangka melaksanakan hak-hak asasi warga negara.

Keikutsertaan warga dalam pemilihan umum (*general elections*) merupakan ekspresi dari ikhtiar melaksanakan kedaulatan rakyat serta dalam rangka melaksanakan hak-hak asasi warga negara. Pemilihan umum adalah merupakan *conditio sine quanon* bagi suatu negara demokrasi modern, artinya rakyat memilih seseorang untuk mewakilinya dalam rangka keikutsertaan rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, sekaligus merupakan rangkaian kegiatan politik untuk menampung kepentingan atau aspirasi masyarakat. Dalam konteks manusia sebagai individu warga negara, maka pemilihan umum berarti proses penyerahan sementara hak politiknya. Hak tersebut adalah hak berdaulat untuk turut serta menjalankan penyelenggaraan negara.

2.3. Tinjauan Pilkada

Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) dimaksudkan untuk memilih kepala daerah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota yaitu gubernur di tingkat provinsi dan bupati/walikota di tingkat kabupaten/kota. Pengisian jabatan kepala daerah di tingkat kabupaten/kota. Pengisian jabatan kepala daerah di tingkat provinsi adalah sama dengan pengisian jabatan kepala daerah di kabupaten/kota, yaitu dipilih secara langsung oleh rakyat. Konstitusi memberi dasar bahwa pemilihan umum kepala daerah diselenggarakan secara demokratis (Pasal 18 ayat (4) UUD 1945 menyatakan: “Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota dipilih secara demokratis”), melalui mekanisme pemilihan secara langsung oleh rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota yang mengatur pemilihan kepala daerah dilakukan secara langsung dan untuk memberikan kepastian hukum dalam pelaksanaan pemilihan kepala daerah yang berlandaskan kedaulatan rakyat dan demokrasi maka perlu dilakukan perubahan terhadap ketentuan mengenai tugas dan wewenang DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pilkada secara langsung dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk nyata pelaksanaan otonomi daerah, di mana rakyat dapat langsung memilih para pemimpin yang dikehendaki secara langsung. Mekanisme kampanye dan proses lain akan membuat para calon pemimpin daerah dikenal lebih baik oleh

rakyatnya. Kota merupakan daerah otonom yang pemerintahannya berada dalam lingkup pemerintahan daerah otonom yang memiliki ciri-ciri kemandirian untuk menjalankan urusan rumah tangganya termasuk memilih sendiri para pejabat-pejabat, termasuk mengangkat dan memberhentikannya (Sakti, 2011). Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum. Pada pasal 1 ayat (4), disebutkan bahwa "Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota adalah Pemilihan untuk memilih gubernur, bupati, dan walikota secara demokratis dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945".

2.4. Tinjauan Tahapan Pemilihan Umum

2.4.1. Tahapan Pemungutan Suara

Pemungutan suara adalah proses pemberian suara oleh pemilih di Tempat Pemungutan Suara (TPS) dengan cara mencoblos pada nomor urut, nama atau foto pasangan calon.

- a) Pengadaan dan pendistribusian perlengkapan pemungutan dan penghitungan suara
 - 1) Proses pengadaan perlengkapan pemungutan dan penghitungan suara
 - 2) Produksi dan pendistribusian perlengkapan pemungutan dan penghitungan suara
- b) Pemungutan suara
 - 1) Penyampaian pemberitahuan kepada pemilih untuk memilih di TPS
 - 2) Pemungutan dan penghitungan suara di TPS
 - 3) Pengumuman hasil penghitungan suara di TPS
 - 4) Pengumuman hasil penghitungan suara TPS melalui laman KPU oleh KPU Kabupaten/Kota

- 5) Penyampaian hasil penghitungan suara dari KPPS kepada PPS di TPS
- 6) Pengumuman hasil penghitungan suara per TPS oleh PPS di desa/kelurahan

2.4.2. Tahapan Penghitungan Suara Dan Rekapitulasi Hasil

Penghitungan Perolehan Suara

Penghitungan suara adalah proses penghitungan surat suara oleh Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) untuk menentukan surat suara sah yang diperoleh pasangan calon, surat suara yang dinyatakan tidak sah, surat suara yang tidak digunakan dan surat suara rusak atau keliru dicoblos. Sedangkan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara adalah proses pencatatan hasil penghitungan perolehan surat suara oleh PKK, KPU/KIP Kabupaten/Kota dan KPU Provinsi/KIP.

- a) Penyampaian hasil penghitungan suara di TPS oleh PPS kepada PPK
- b) Rekapitulasi hasil penghitungan suara tingkat kecamatan oleh PPK
- c) Pengumuman hasil rekapitulasi tingkat Kecamatan pada papan pengumuman di kantor PPK dan melalui laman KPU oleh KPU Kabupaten/Kota
- d) Penyampaian rekapitulasi hasil penghitungan suara di tingkat Kecamatan kepada KPU Kabupaten/Kota
- e) Rekapitulasi dan penetapan hasil penghitungan suara tingkat kabupaten/kota untuk Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati atau Wali Kota dan Wakil Wali Kota
- f) Rekapitulasi hasil penghitungan suara tingkat kabupaten/kota untuk Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur
- g) Pengumuman hasil rekapitulasi tingkat Kabupaten/Kota pada tempat pengumuman di KPU Kabupaten/Kota dan melalui laman KPU oleh KPU Kabupaten/Kota

- h) Penyampaian rekapitulasi hasil penghitungan suara tingkat Kabupaten/Kota kepada KPU Provinsi untuk Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur
- i) Rekapitulasi dan penetapan hasil penghitungan suara tingkat provinsi untuk Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur
- j) Pengumuman hasil rekapitulasi tingkat provinsi untuk Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur pada tempat pengumuman di KPU Provinsi dan melalui laman KPU oleh KPU Provinsi.

2.5. Sirekap (Sistem Informasi Rekapitulasi)

KPU RI mengembangkan alat bantu yang berbasis teknologi informasi berupa Sistem Informasi Rekapitulasi elektronik (Sirekap) yang akan digunakan pada Pemilihan Serentak Tahun 2020. Petunjuk penggunaan aplikasi Sirekap dituangkan dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 597/PL.02.2-Kpt/06/KPU/XI/2020 Tentang Petunjuk Penggunaan Sistem Informasi Rekapitulasi Dalam Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur Bupati Dan Wakil Bupati, Dan/Atau Wali Kota Dan Wakil Wali Kota Tahun 2020, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 611/PL.02.6-Kpt/06/KPU/XII/2020 Tentang Perubahan Atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 597/PL.02.2-Kpt/06/KPU/XI/2020 Tentang Petunjuk Penggunaan Sistem Informasi Rekapitulasi Dalam Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur, Bupati Dan Wakil Bupati, Dan/Atau Wali Kota Dan Wakil Wali Kota Tahun 2020.

Dalam Keputusan KPU RI tersebut disebutkan bahwa Sirekap mempunyai dua fungsi, pertama, digunakan sebagai alat bantu dalam proses rekapitulasi hasil perolehan suara secara berjenjang dan yang kedua digunakan sebagai sarana publikasi data hasil penghitungan suara dari seluruh TPS dan dari setiap jenjang rekapitulasi ke publik. Melalui Sirekap *Mobile* data hasil penghitungan suara ditangkap menggunakan kamera kemudian data tersebut dikirim ke server selanjutnya dilakukan pemeriksaan kesesuaian pembacaan aplikasi

dengan formulir Model C hasil KWK. Data yang telah dikirim dan diperiksa dari tingkat TPS akan terekam di Sirekap *Web* Kecamatan. Basis data tersebut tertabulasi menjadi basis data yang digunakan KPU Kabupaten/Kota dan KPU Provinsi untuk dipublikasikan. Terdapat dua jenis Sirekap, yaitu:

2.5.1. Sirekap *Mobile*

Melakukan foto, mengirim, dan memeriksa kesesuaian pembacaan aplikasi dengan formulir Model C hasil KWK, menghasilkan salinan digital formulir Model C hasil KWK untuk disampaikan kepada PPS dan KPU Kabupaten/Kota menghasilkan data hitung suara di tingkat TPS sebagai data publikasi hitung cepat oleh KPU Kabupaten/Kota.

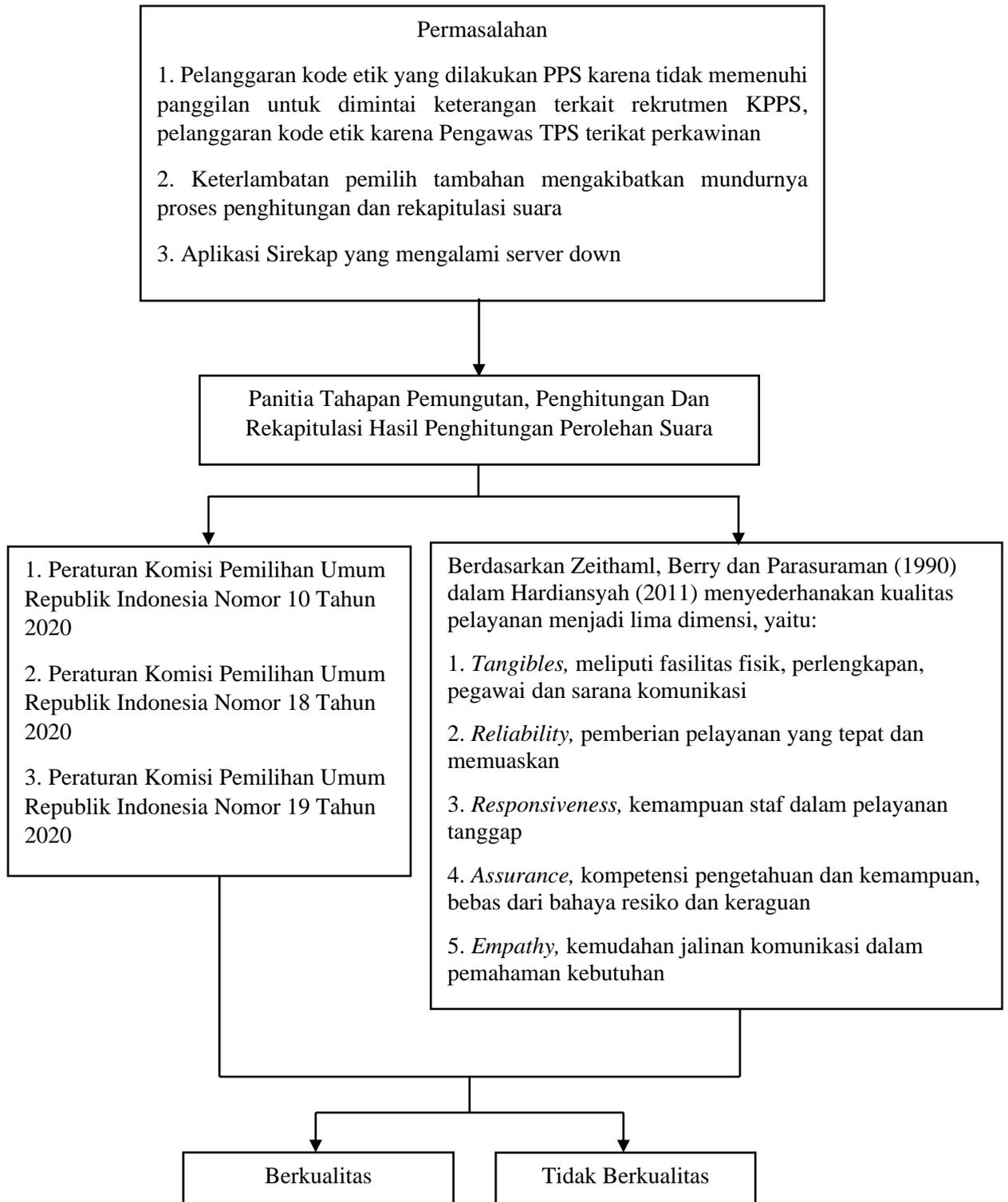
2.5.2. Sirekap *Web*

Alat bantu proses rekapitulasi penghitungan suara secara berjenjang di tingkat kecamatan, kabupaten/kota dan/atau provinsi, memantau data rekapitulasi hasil penghitungan suara secara berjenjang di tingkat kecamatan, kabupaten/kota dan/atau provinsi, menghasilkan formulir Model D hasil Kecamatan KWK, Model D hasil Kabupaten/Kota KWK, dan Model D hasil Provinsi KWK, dan mencatat sengketa dan hasil sengketa. Dalam menggunakan Sirekap diperlukan persyaratan sebagai berikut: sumber daya manusia (sdm), perlengkapan dan formulir.

2.6. Kerangka Pikir

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan salah satu *stakeholder* dalam proses penyelenggaraan pemilu maupun Pilkada. Pilkada sendiri menjadi sebuah agenda yang dilakukan secara berkala bagi negara Indonesia dimana di dalamnya merupakan ajang pergantian kepala daerah di wilayahnya masing-masing. Meskipun Pilkada menjadi suatu agenda yang dilakukan secara

berkala tentunya pilkada tersebut tidak terlepas dari berbagai macam tantangan maupun hambatan. Salah satunya mengenai tahapan pemilihan umum, dalam hal ini tahapan pada pemilihan walikota Kota Bandar Lampung yang menghadapi tantangan mengenai realisasi Sirekap untuk kelancaran penyampaian data hasil dari tahapan yang telah dilalui. Kualitas pelayanan tahapan ini berbasis dari teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011). Ada lima indikator yang peneliti gunakan sebagai landasan dalam rangka mengetahui kualitas atau tidak berkualitaskannya tahapan pelayanan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara, yaitu dilihat dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Menurut Denzin & Lincoln (1994) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Ericson (1968) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari Tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka. Menurut Kirk & Miller (1986) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, Teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dimana penelitian ini mengharuskan peneliti mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporannya.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian. Pemilihan lokasi penelitian harus didasarkan pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan dan kesesuaian dengan topik yang akan diteliti. Untuk itu lokasi penelitian ini yaitu di KPU Kota Bandar Lampung.

3.3. Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus. Terdapat dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan (Moleong, 2009).

Fokus Penelitian telah ditetapkan berdasarkan kerangka konsep yang telah peneliti tulis di tinjauan pustaka, yaitu berfokus pada kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pemilihan walikota Kota Bandar Lampung Tahun 2020.

3.4. Jenis Data Penelitian

Menurut Lofland dalam Moleong (2014), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainnya. Secara umum, data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Menurut Purhantara (2010) sumber data dibagi menjadi dua yakni:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yang ditentukan dari keterkaitan informan tersebut dengan masalah penelitian. Wawancara juga dilakukan melalui panduan wawancara. Jadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa informan. Saat menetapkan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni dengan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dalam penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan lewat studi kepustakaan atau studi dokumentasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur yang bersumber dari dokumen negara berupa Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia (KPU RI), jurnal ilmiah, artikel, situs di internet, serta bahan referensi lain yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan.

3.5. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) ketika melakukan penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel yang dilakukan untuk menetapkan sumber data informan yaitu teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan hal-hal tertentu dalam pengambilan sampelnya. Adapun daftar narasumber yang akan diwawancarai untuk mendapatkan data yang lebih akurat dalam proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Jabatan	Instansi	Nama
1.	Ketua KPU Kota Bandar Lampung	KPU Kota Bandar Lampung	Dedy Triyadi
2.	Kordiv Teknis Penyelenggaraan dan Pemilu	KPU Kota Bandar Lampung	Fery Triatmojo
3.	Kasubbag Teknis, Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat	KPU Kota Bandar Lampung	Badarudin Amir
4.	PPK Bumi Waras	Badan <i>Ad hoc</i>	Sarah Yusmirosa
5.	PPS Pematang Wangi	Badan <i>Ad Hoc</i>	Romilda Oktalima
6.	KPPS Gunung Sulah	Badan <i>Ad Hoc</i>	Asyari Ilyas
7.	Panwaslu Kecamatan Teluk Betung Barat	Badan <i>Ad Hoc</i>	Sugiono
8.	Panwaslu Kelurahan Bakung	Badan <i>Ad Hoc</i>	Yudi Yanto
9.	Pengawas TPS 08 Kelurahan Way Dadi	Badan <i>Ad Hoc</i>	Zakia Salsabila
10.	Anggota Partai Politik	Partai Golongan Karya	Rahmat Kartolo
11.	Tim Sukses Partai Politik	Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	Yulius Arief
12.	Tokoh Masyarakat	-	Mohammad Jauhari
13.	Pemilih	-	Lutfia Rahma Quinsafira

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu dua cara yang sesuai dengan kebutuhan peneliti antara lain:

1) Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan dua pihak yaitu "pewawancara" (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan "yang diwawancarai" (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Di dalam wawancara jenis pertanyaan dapat berkaitan dengan pengalaman dan perilaku maupun perasaan, yaitu pertanyaan yang berhubungan dengan apa yang telah dibuat dan telah diperbuat seseorang, serta pertanyaan yang ditujukan untuk memahami

responden emosional seseorang. Wawancara mendalam mempunyai arti yang sama terhadap *interview*, tetapi kelebihanannya *interview* hanya menjawab pertanyaan. Untuk wawancara mendalam suatu percakapan yang mendalam untuk mendalami pengalaman orang lain dan makna dari pengalaman tersebut. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas tahapan pemungutan, penghitungan, dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara dimana wawancara ini dilakukan di lingkungan KPU Kota Bandar Lampung.

2) Dokumentasi

Menurut Arikunto metode dokumentasi adalah mencari dan mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Untuk menghemat dan menghindari hilangnya data yang telah terkumpul, maka perlu dilakukan pencatatan secara lengkap dan secepat mungkin dalam setiap pengumpulan data di lapangan.

3.7. Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya yaitu setelah data terkumpul, peneliti mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data menurut (Singarimbun, Masri, & Efendi, 2008) terdiri dari :

1) *Editing* Data

Editing kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat untuk segera dipersiapkan pada proses selanjutnya. Dalam proses ini, peneliti mengolah data dari hasil dokumentasi, hasil wawancara dengan disesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan pada fokus pedoman wawancara dan memilih serta menentukan data-data yang diperlukan untuk penulisan. Tahap ini mengharuskan peneliti melakukan seleksi terhadap data yang diperoleh dari wawancara. Data yang dianggap relevan dengan penelitian kemudian disusun dan dihubungkan dengan data-data

lainnya, sehingga pada akhirnya diperoleh data yang saling berkaitan. Proses ini mengharuskan peneliti merangkai kata dalam bentuk bahasa yang baik, sesuai dengan kaidah serta mudah dimengerti. Kata-kata hasil dari proses wawancara yang tidak sesuai dengan kaidah yang ada selanjutnya diperbaiki, kemudian informasi di luar konteks penelitian selanjutnya dipilah untuk kemudian disingkirkan.

2) Interpretasi Data

Tahapan ini dilakukan setelah tahap *editing* data. Tujuan kegiatan ini adalah untuk mencari makna dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Tahap interpretasi data ini bukan hanya dijelaskan dan dianalisis namun hasil akhir dari proses ini adalah diperolehnya suatu kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian sebisa mungkin dianalisis oleh peneliti kemudian selanjutnya diungkapkan dalam bentuk bahasa yang lebih mudah dipahami dalam bentuk kesimpulan.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan prosedur reduksi data, *display* (Penyajian data), dan menarik kesimpulan (verifikasi). Proses tersebut dijabarkan menurut (Miles, B. Mathew, & Huberman, 1992) yaitu sebagai berikut :

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Peneliti dalam reduksi data ini melakukan pemilihan dan membuang data yang dianggap tidak perlu dari hasil *editing* yang telah di deskripsikan dalam proses interpretasi untuk memudahkan pemahaman atas data yang telah

terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum dan mengklarifikasikan sesuai masalah dan aspek-aspek permasalahan yang diteliti.

2) Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data-data yang ada dikelompokkan pada bagian atau sub bagian masing-masing. Data yang sudah dipilih, disederhanakan, dan ditransformasikan untuk memusatkan perhatian disajikan dan disesuaikan dengan informasi yang didapat dari catatan tertulis di lapangan.

3) Verifikasi Data

Verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam menganalisis data. Data diuji keabsahannya melalui validitas internal yaitu aspek kebenaran, validitas eksternal yaitu penerapan, reliabilitas yaitu konsistensi dan obyektivitas. Data yang sudah di uji kemudian dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan merupakan tahap mencari arti, makna dan menjelaskan apa yang disusun secara singkat agar mudah dipahami sesuai tujuan penelitian. Kegiatan peneliti dalam verifikasi data adalah melakukan penggunaan penulisan yang tepat dan padu sesuai data yang telah mengalami proses *display* data.

Peneliti melakukan peninjauan terhadap data yang didapat dan dianalisis menggunakan perspektif efektivitas guna menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian ini. Kemudian peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil data yang telah direduksi dan ditampilkan. Proses pengolahan data dimulai dari pencatatan data lapangan yaitu data mentah, kemudian ditulis kembali dalam bentuk dan kategori data, setelah data mengalami proses reduksi dan disesuaikan dengan fokus penelitian. Data dianalisis, diperiksa keabsahannya kemudian disimpulkan.

3.9. Teknik Validasi Data

Teknik validasi tidak hanya digunakan untuk menyangkal hal yang dituduhkan terhadap konsep penelitian kualitatif yang menyatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, akan tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data tersebut merupakan tahapan yang tidak lepas dari tubuh pengetahuan dalam penelitian kualitatif (Mekarisce, 2020). Menguji keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data.

Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur (Norman K. Denkin).

IV. GAMBARAN UMUM

4.1. Gambaran Umum Komisi Pemilihan Umum

Komisi Pemilihan Umum adalah lembaga resmi kenegaraan yang menyelenggarakan pemilihan umum di Indonesia. Pemilihan umum tersebut meliputi pemilihan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Presiden dan Wakil Presiden, serta Pemilihan Kepala Daerah tingkat Provinsi dan Kabupaten atau Kota. Komisi Pemilihan Umum di Indonesia bersifat nasional, tetap dan mandiri atau mandiri. Hal ini tercantum pada Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 yang menyatakan bahwa Komisi Pemilihan Umum merupakan lembaga penyelenggara pemilu yang bersifat nasional, tetap dan mandiri.

Pasca ditetapkannya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2000, dahulu anggota Komisi Pemilihan Umum dapat diisi oleh unsur-unsur atau anggota partai politik, tetapi sekarang anggota Komisi Pemilihan Umum tidak diperkenankan dari partai politik. Komisi Pemilihan Umum tersebar di Indonesia baik di tingkat Provinsi, dan Kabupaten/Kota, termasuk pada Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung. Dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 menjelaskan berbagai lembaga yang memiliki tugas untuk mewujudkan pemilihan umum yang mengatasnamakan langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil (luberjurdil), yaitu:

1. Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu)
2. Badan Pengawas Pemilu Provinsi (Bawaslu Provinsi)
3. Panitia Pengawas Pemilu Kabupaten/Kota
4. Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan (Panwaslu Kecamatan)

5. Panitia Pengawas Pemilu Lapangan
6. Pengawas Pemilu Lapangan
7. Pengawas Pemilu Luar Negeri Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP)
8. Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK)
9. Panitia Pemungutan Suara (PPS)
10. Panitia Pemilihan Luar Negeri (PPLN)
11. Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS)
12. Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara Luar Negeri

Penyelenggara pemilihan umum berpedoman pada asas:

1. Mandiri
2. Jujur
3. Adil
4. Kepastian Hukum
5. Tertib Penyelenggara Pemilu
6. Kepentingan Umum
7. Keterbukaan
8. Proporsionalitas
9. Profesionalitas
10. Akuntabilitas
11. Efisiensi
12. Efektivitas

Komisi Pemilihan Umum memiliki peran yang penting dalam jalannya pemilihan umum di Indonesia sebagai pelaksana pemilihan sehingga perannya sangat diharapkan dapat berimbas kepada pemilihan yang demokratis, jujur dan adil dalam rangka pengimplementasian amanat kenegaraan.

4.1.1. Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum

Visi Komisi Pemilihan Umum yaitu terwujudnya Komisi Pemilihan Umum sebagai penyelenggara yang memiliki integritas, akuntabel, transparan, mandiri dan profesional untuk menciptakan demokrasi Indonesia yang berkualitas berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan Pancasila dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Visi tersebut dijabarkan ke dalam 5 (lima) misi, yaitu:

1. Membangun badan penyelenggara pemilu yang memiliki kredibilitas, kapasitas dan kompetensi dalam menyelenggarakan pemilu
2. Menyelenggarakan pemilu untuk memilih DPR, DPD, DPRD, Presiden dan Wakil Presiden serta Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, adil, akuntabel, beradab dan edukatif
3. Meningkatkan kualitas penyelenggara pemilu yang efektif, efisien dan bersih
4. Melayani dan memperlakukan setiap peserta pemilu secara setara dan adil serta menegakkan peraturan pemilu secara konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku
5. Meningkatkan kesadaran politik masyarakat untuk ikut serta dan aktif dalam pemilu guna mewujudkan cita-cita masyarakat Indonesia yang Demokratis.

Visi Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung, yaitu menjadi penyelenggara pemilihan umum yang mandiri, profesional, berintegritas dan terwujudnya pemilihan umum yang luber dan jujur.

Misi Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas penyelenggara pemilihan umum yang efisien dan efektif, akuntabel, transparan serta aksesibilitas
2. Meningkatkan kompetensi, kemandirian, integritas dan profesionalitas penyelenggara pemilihan umum dengan

- mengukuhkan *code of conduct* penyelenggara pemilihan umum
3. Menyusun peraturan di bidang pemilihan umum untuk memberikan kepastian hukum, partisipatif dan progresif
 4. Meningkatkan kualitas pelayanan pemilihan umum untuk seluruh pemangku kepentingan
 5. Meningkatkan kualitas dan partisipasi pemilih pada pemilihan umum, pemilih berdaulat negara kuat
 6. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemilihan umum

Visi dan misi diciptakan sebagai pedoman dan target Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sehingga nantinya diharapkan tidak berjalan di luar visi dan misi tersebut.

4.1.2. Fungsi, Wewenang, dan Tugas Komisi Pemilihan Umum

Tugas pokok Komisi Pemilihan Umum yaitu sebagai penyelenggara pemilihan umum yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 22 E ayat 5 yang menyatakan bahwa pemilihan umum diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. Dengan melaksanakan tugas pokoknya Komisi Pemilihan Umum memunyai tugas serta kewenangan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pemilihan Umum, perubahan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 Tentang Penyelenggara Pemilihan Umum. Adapun tugas, wewenang dan kewajiban Komisi Pemilihan Umum yang diatur pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 Pasal 10, yaitu:

Tugas dan wewenang Komisi Pemilihan Umum pada penyelenggaraan pemilu anggota DPR, DPD, DPRD, yaitu:

1. Menjabarkan program dan melaksanakan anggaran serta

- menetapkan jadwal di kabupaten/kota;
2. Melaksanakan semua tahapan penyelenggaraan di kabupaten/kota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 3. Membentuk PPK, PPS, dan KPPS dalam wilayah kerjanya;
 4. Mengoordinasikan dan mengendalikan tahapan penyelenggaraan oleh PPK, PPS, dan KPPS dalam wilayah kerjanya;
 5. Menyampaikan daftar pemilih kepada KPU Provinsi;
 6. Memutakhirkan data pemilih berdasarkan data kependudukan yang disiapkan dan diserahkan oleh Pemerintah dengan memperhatikan data Pemilu dan/atau pemilihan gubernur, bupati, dan walikota terakhir dan menetapkannya sebagai daftar pemilih;
 7. Menetapkan dan mengumumkan hasil rekapitulasi penghitungan suara Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota berdasarkan hasil rekapitulasi penghitungan suara di PPK dengan membuat berita acara rekapitulasi suara dan sertifikat rekapitulasi suara
 8. Melakukan dan mengumumkan rekapitulasi hasil penghitungan suara Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Anggota Dewan Perwakilan Daerah, dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi di kabupaten/kota yang bersangkutan berdasarkan berita acara hasil rekapitulasi penghitungan suara di PPK;
 9. Membuat berita acara penghitungan suara dan sertifikat penghitungan suara serta wajib menyerahkannya kepada saksi peserta Pemilu, Panwaslu Kabupaten/Kota, dan KPU Provinsi;
 10. Menerbitkan keputusan KPU Kabupaten/Kota untuk mengesahkan hasil Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan mengumumkannya;
 11. Mengumumkan calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat

Daerah Kabupaten/Kota terpilih sesuai dengan alokasi jumlah kursi setiap daerah pemilihan di kabupaten/kota yang bersangkutan dan membuat berita acaranya;

12. Menindaklanjuti dengan segera temuan dan laporan yang disampaikan oleh Panwaslu Kabupaten/Kota;
13. Mengenaikan sanksi administratif dan/atau menonaktifkan sementara anggota PPK, anggota PPS, sekretaris KPU Kabupaten/Kota, dan pegawai sekretariat KPU Kabupaten/Kota yang terbukti melakukan tindakan yang mengakibatkan terganggunya tahapan penyelenggaraan Pemilu berdasarkan rekomendasi Panwaslu Kabupaten/Kota dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
14. Menyelenggarakan sosialisasi penyelenggaraan Pemilu dan/atau yang berkaitan dengan tugas dan wewenang KPU Kabupaten/Kota kepada masyarakat;
15. Melakukan evaluasi dan membuat laporan setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu; dan
16. Melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diberikan oleh KPU, KPU Provinsi, dan/atau peraturan perundang-undangan.

Tugas dan wewenang Komisi Pemilihan Umum dalam penyelenggaraan pemilu Presiden dan Wakil Presiden, yaitu:

1. Menjabarkan program dan melaksanakan anggaran serta menetapkan jadwal di kabupaten/kota;
2. Melaksanakan semua tahapan penyelenggaraan di kabupaten/kota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Membentuk PPK, PPS, dan KPPS dalam wilayah kerjanya;
4. Mengoordinasikan dan mengendalikan tahapan penyelenggaraan oleh PPK, PPS, dan KPPS dalam wilayah kerjanya;
5. Memutakhirkan data pemilih berdasarkan data kependudukan

yang disiapkan dan diserahkan oleh Pemerintah dengan memperhatikan data Pemilu dan/atau pemilihan gubernur, bupati, dan walikota terakhir dan menetapkannya sebagai daftar pemilih;

6. Menyampaikan daftar pemilih kepada KPU Provinsi;
7. Melakukan rekapitulasi hasil penghitungan suara Pemilu Presiden dan Wakil Presiden di kabupaten/kota yang bersangkutan berdasarkan hasil rekapitulasi penghitungan suara di PPK dengan membuat berita acara penghitungan suara dan sertifikat hasil penghitungan suara;
8. Membuat berita acara penghitungan suara dan sertifikat penghitungan suara serta wajib menyerahkannya kepada saksi peserta Pemilu, Panwaslu Kabupaten/Kota, dan KPU Provinsi;
9. Menindaklanjuti dengan segera rekomendasi Panwaslu Kabupaten/Kota atas temuan dan laporan adanya dugaan pelanggaran Pemilu;
10. Mengenaikan sanksi administratif dan/atau menonaktifkan sementara anggota PPK, anggota PPS, sekretaris KPU Kabupaten/Kota, dan pegawai sekretariat KPU Kabupaten/Kota yang terbukti melakukan tindakan yang mengakibatkan terganggunya tahapan penyelenggaraan Pemilu berdasarkan rekomendasi Panwaslu Kabupaten/Kota dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
11. Melaksanakan sosialisasi penyelenggaraan Pemilu dan/atau yang berkaitan dengan tugas dan wewenang KPU Kabupaten/Kota kepada masyarakat;
12. Melakukan evaluasi dan membuat laporan setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu; dan
13. Melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diberikan oleh KPU, KPU Provinsi, dan/atau peraturan perundang-undangan.

Tugas dan wewenang Komisi Pemilihan Umum dalam penyelenggaraan pemilihan Bupati atau Walikota, yaitu:

1. Merencanakan program, anggaran, dan jadwal pemilihan bupati/walikota;
2. Menyusun dan menetapkan tata kerja KPU Kabupaten/Kota, PPK, PPS, dan KPPS dalam pemilihan bupati/walikota dengan memperhatikan pedoman dari KPU dan/atau KPU Provinsi;
3. Menyusun dan menetapkan pedoman teknis untuk setiap tahapan penyelenggaraan pemilihan bupati/walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Membentuk PPK, PPS, dan KPPS dalam pemilihan gubernur serta pemilihan bupati/walikota dalam wilayah kerjanya;
5. Mengoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan semua tahapan penyelenggaraan pemilihan bupati/walikota berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan pedoman dari KPU dan/atau KPU Provinsi;
6. Menerima daftar pemilih dari PPK dalam penyelenggaraan pemilihan bupati/walikota;
7. Memutakhirkan data pemilih berdasarkan data kependudukan yang disiapkan dan diserahkan oleh Pemerintah dengan memperhatikan data pemilu dan/atau pemilihan gubernur dan bupati/walikota terakhir dan menetapkannya sebagai daftar pemilih;
8. Menerima daftar pemilih dari PPK dalam penyelenggaraan pemilihan gubernur dan menyampaikannya kepada KPU Provinsi;
9. Menetapkan calon bupati/walikota yang telah memenuhi persyaratan;
10. Menetapkan dan mengumumkan hasil rekapitulasi penghitungan suara pemilihan bupati/walikota berdasarkan rekapitulasi hasil penghitungan suara dari seluruh PPK di wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan;

11. Membuat berita acara penghitungan suara serta membuat sertifikat penghitungan suara dan wajib menyerahkannya kepada saksi peserta pemilihan, Panwaslu Kabupaten/Kota, dan KPU Provinsi;
12. Menerbitkan keputusan KPU Kabupaten/Kota untuk mengesahkan hasil pemilihan bupati/walikota dan mengumumkannya;
13. Mengumumkan calon bupati/walikota terpilih dan dibuatkan berita acaranya;
14. Melaporkan hasil pemilihan bupati/walikota kepada KPU melalui KPU Provinsi;
15. Menindaklanjuti dengan segera rekomendasi Panwaslu Kabupaten/Kota atas temuan dan laporan adanya dugaan pelanggaran pemilihan;
16. Mengenaikan sanksi administratif dan/atau menonaktifkan sementara anggota PPK, anggota PPS, sekretaris KPU Kabupaten/Kota, dan pegawai sekretariat KPU Kabupaten/Kota yang terbukti melakukan tindakan yang mengakibatkan terganggunya tahapan penyelenggaraan pemilihan berdasarkan rekomendasi Panwaslu Kabupaten/Kota dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
17. Melaksanakan sosialisasi penyelenggaraan pemilihan gubernur, bupati, dan walikota dan/atau yang berkaitan dengan tugas KPU Kabupaten/Kota kepada masyarakat;
18. Melaksanakan tugas dan wewenang yang berkaitan dengan pemilihan gubernur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pedoman KPU dan/atau KPU Provinsi;
19. Melakukan evaluasi dan membuat laporan penyelenggaraan pemilihan bupati/walikota;
20. Menyampaikan hasil pemilihan bupati/walikota kepada

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Menteri Dalam Negeri, bupati/walikota, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota; dan

21. Melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diberikan oleh KPU, KPU Provinsi, dan/atau yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas pokok dari Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung, yaitu:

1. Mengumpulkan dan mengolah bahan penyusunan anggaran pemilihan umum
2. Menyusun dan mengelola rencana anggaran pemilihan umum
3. Menyusun dan mengelola data pemilih
4. Mengumpulkan dan mengelola bahan untuk materi sosialisasi peraturan pemilihan umum
5. Mengumpulkan dan mengelola bahan untuk advokasi dan konsultasi hukum penyelenggaraan pemilihan umum
6. Menyusun dan mengolah bahan-bahan untuk administrasi dan verifikasi faktual partai politik peserta pemilihan umum
7. Mengelola dan menyusun rencana bagian keuangan, umum dan logistik

Kewajiban Komisi Pemilihan Umum dalam penyelenggaraan pemilihan DPR, DPD, DPRD, Presiden dan Wakil Presiden, Gubernur, Bupati dan Walikota, yaitu:

1. Melaksanakan semua tahapan pemilihan umum dengan waktu yang tepat
2. Memperlakukan peserta pemilu dengan adil dan setara
3. Menyampaikan informasi pemilihan umum kepada masyarakat
4. Melaporkan pertanggungjawaban penggunaan anggaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan

5. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban semua kegiatan penyelenggaraan pemilihan umum kepada Komisi Pemilihan Umum melalui Komisi Pemilihan Umum Provinsi
6. Memelihara, mengelola, merawat dokumen/arsip serta melaksanakan penyusutannya berdasarkan jadwal retensi arsip yang disusun oleh Komisi Pemilihan Umum dan Arsip Nasional Republik Indonesia
7. Mengelola barang inventaris Komisi Pemilihan Umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan
8. Menyampaikan laporan secara berkala tentang tahapan pemilihan umum kepada Presiden dan DPR dengan tembusan oleh Bawaslu
9. Membuat berita acara setiap diadakannya pleno yang ditandatangani oleh ketua dan anggota Komisi Pemilihan Umum
10. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemilihan umum kepada Presiden dan DPR dengan tembusan kepada Bawaslu paling lambat 30 (tiga puluh) hari pasca pengucapan sumpah atau janji
11. Menyediakan data hasil pemilihan umum secara nasional paling lambat 7 (hari) setelah hasil direkapitulasi
12. Melaksanakan keputusan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP)
13. Melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan

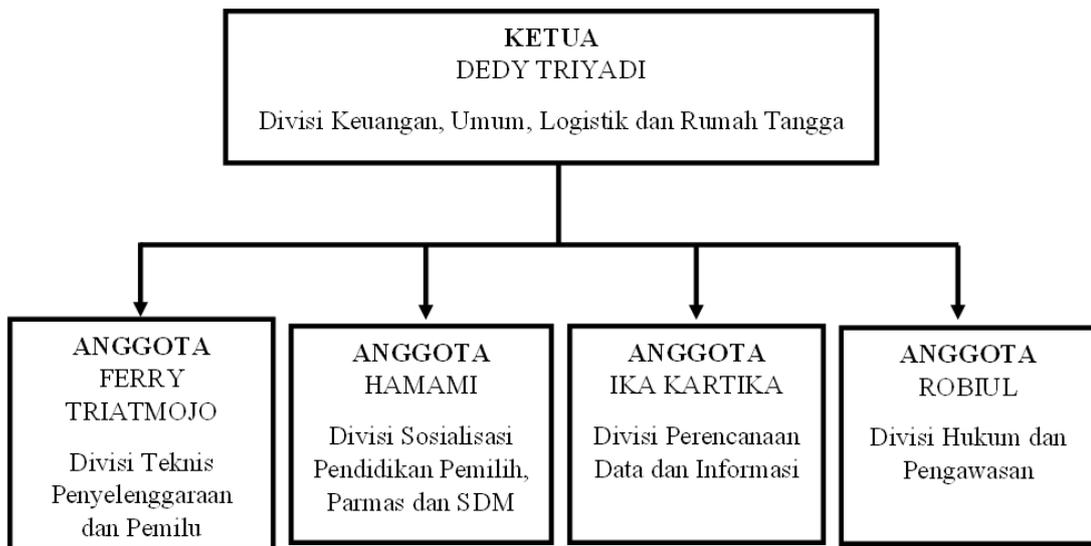
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2005 Pasal 6, Komisi Pemilihan Umum Daerah sebagai penyelenggara pemilihan memiliki kewajiban, yaitu:

1. Memperlakukan pasangan calon secara setara dan adil
2. Menetapkan standarisasi serta kebutuhan jasa dan barang yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemilu sesuai dengan

peraturan perundang-undangan

3. Menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di setiap tahapan pelaksanaan pemilihan umum dan menyampaikan informasi kegiatan kepada masyarakat
4. Memelihara dokumen dan arsip pemilih serta mengelola barang-barang inventaris milik Komisi Pemilihan Umum Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5. Mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran
6. Melaksanakan semua tahapan pemilu tepat pada waktunya

Berikut merupakan bagan struktur keorganisasian komisioner Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung:



Gambar 2. Struktur Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung

Sumber: Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian Kualitas Pelayanan Tahapan Pemungutan, Penghitungan Dan Rekapitulasi Hasil Penghitungan Perolehan Suara di Kota Bandar Lampung sudah cukup berkualitas dalam pelaksanaan tahapannya, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Indikator *tangibles* tersebut maka peneliti melihat dari perwujudan fisik yang tersedia pada saat tahapan penyelenggaraan pemilihan walikota pada Pilkada Serentak. Dalam hal ini, konteks yang dimaksud ialah fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai maupun sarana komunikasi yang harus tersedia sebagai bentuk dari perwujudan kualitas dari pelayanan. Mengacu kepada kondisi ideal dari indikator tersebut, pelaksanaan di lapangan sudah dilakukan semaksimal mungkin agar segala tahapan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya hambatan. Meskipun pergerakan dan komunikasi yang terbatas akibat Covid-19 namun pelaksanaan tahapan baik dari pemungutan, penghitungan dan juga rekapitulasi dapat berjalan dengan baik.
2. Indikator *reliability* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik serta meminimalisir terjadinya kesalahan sudah dilakukan dengan baik dengan memperhatikan aspek kecermatan sebagaimana salah satu unsur penting dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan tidak adanya pelanggaran yang terjadi tentu menunjukkan bahwa penyelenggara telah melakukan tugas dengan baik dengan tetap memperhatikan bahwa regulasi merupakan pedoman bagi mereka untuk melakukan pekerjaan terutama berkaitan dengan pemilihan walikota pada pilkada serentak 2020 kemarin. Namun, selain aspek kecermatan terdapat pula aspek mengenai kehandalan aplikasi yang menemui pernyataan kurang baik karena pada saat proses

penggunaannya tidak sesuai dengan harapan. Tujuan untuk memudahkan pekerjaan perekapan hasil penghitungan dari pemungutan suara menjadi berkendala walaupun kendala tersebut masih bisa diatasi.

3. Tupoksi yang sudah diatur melalui regulasi baik KPU maupun Badan *Ad Hoc* telah mengupayakan agar penyelenggaraan pemilihan walikota pada pilkada serentak 2020 kemarin melalui bimbingan teknis, sosialisasi maupun rapat koordinasi yang bertujuan untuk memperkuat tupoksi sehingga mengindikasikan bahwa pelaksanaan indikator *responsiveness* di lingkup KPU dan Badan *Ad Hoc* sudah baik
4. Melihat tiga poin terkait indikator *assurance* pada pemberian rasa aman dari segala intimidasi maupun ancaman sudah dilakukan dengan baik. Ancaman yang nyata terlihat pada pemilihan walikota kemarin ialah penyebaran Covid-19 sehingga ditakutkan akan menaikkan jumlah kasus Covid-19 akibat adanya Pilkada Serentak tersebut. Pada kompetensi pengetahuan dan kemampuan ini Badan *Ad Hoc* tentu telah melewati proses rekrutmen dan juga telah lulus dari kualifikasi yang disyaratkan sehingga menunjukkan bahwa kemampuan dan pengetahuan Badan *Ad Hoc* ini telah cukup terutama mengenai kepemiluan. Kemudian terkait jaminan keselamatan kerja, hal tersebut telah dipaparkan secara jelas bahwa memang benar ada jaminan yang dianggarkan dengan bentuknya santunan yang nantinya akan diberikan kepada penyelenggara apabila ia mengalami musibah tentunya dengan besaran yang disesuaikan dengan musibah yang didapat.
5. Pihak KPU maupun Badan *Ad Hoc* telah membuka seluas luasnya terkait komunikasi untuk informasi yang berkaitan dengan pemilihan walikota pada pilkada serentak. Pemanfaatan media sosial menjadi salah satu sarana komunikasi yang dipakai untuk memfasilitasi komunikasi. Karena pada zaman sekarang tentu angka melek terhadap teknologi meningkat karena perkembangan teknologi harus kita pelajari terus menerus. Indikator *empathy* yang menghendaki komunikasi terjalin dengan baik pula telah terlaksana dengan cukup baik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Komisi Pemilihan Umum Kota Bandar Lampung

Bagi Komisi Pemilihan umum Kota Bandar Lampung diharapkan mampu menambah kuantitas dari bimbingan teknis, sosialisasi mengenai penguatan tupoksi dari PPK, PPS, KPPS sehingga pada saat pelaksanaan seluruh tahapan tersebut dapat terlaksana sebaik mungkin. Karena tentunya semua pelayanan yang ada pada saat tahapan tidak terlepas dari campur tangan sumber daya manusia di dalamnya sehingga penguatan terhadap kapasitas sumber daya manusia tentu perlu dilakukan agar tahapan Pemilu maupun Pilkada dapat berkualitas dan berintegritas.

2. Bagi Badan *Ad Hoc* (PPK, PPS, KPPS)

Bagi PPK, PPS, KPPS diharapkan dapat meningkatkan kembali kinerja agar kualitas pelayanan dari setiap tahapan Pemilu maupun Pilkada dapat meningkat menjadi lebih baik dari sebelum sebelumnya. Serta memperhatikan segala tupoksi dari regulasi untuk berpedoman pada saat melaksanakan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, Adji Sakti. (2011). *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Besterfield, Dale H. et al. (2003). *Total Quality Management*. New Jersey: Pearson Education
- Denzin, Norman K & Yvonna S Lincoln, (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ericson, BH Dan Nomsamchu, T, (1998). *Memahami Statistik Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: LP3ES.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Hertanto, dkk. (2021). *Pilkada Di Masa Pandemi*. Bandar Lampung: Aura Publisher.
- Johannes, A. W. (2020). *Pilkada: Mencari Pemimpin Daerah*. Cendikia Press.
- Kirk, J. & Miller, M. L., (1986). *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Beverly Hills, CA, Sage Publications.
- Labolo, M., & Ilham, T. (2015). *Partai Politik Dan Sistem Pemilihan Umum Di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.

- Moleong, Lexy J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purhantara, Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanyoto, Yahnu Wiguno. (2021). *Tata Kelola Dan Dinamika Penanganan Pelanggaran Pemilihan Kepala Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Usman. (2004). *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

- Aziz, M. A., & Michael, T. (2020). *Netralitas Gubernur dalam Pemilihan Umum*. Adalah, 4(3), 49-62.
- A, Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol 60.
- Chaverlin, H., Liando, D. M., & Tulung, T. E. (2022). *Implementasi Aplikasi Sirekap Pada Pilkada Kota Manado Tahun 2020*. Governance, 2(1).
- Delmana, L. P., Zetra, A., & Miko, A. (2019). *Konstruksi Indikator dan Formula Penilaian Kualitas Pemilu di Indonesia*. JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA. (Journal of Governance and Political Social UMA), 7(1), 60-70.
- Gorantokan, E. O. B. (2018). *Kualitas Kerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara Pada Penyelenggaraan Pemilu Legislatif Di Kabupaten Lembata Tahun 2014*. Jurnal Politico, 7(2).
- Hasanuddin, H., Marta, A., & Asrida, W. (2021). *Menilai Kualitas Pilkada dalam Era Pandemi: Studi di Kabupaten Indragiri Hulu, Riau*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 20(1), 59-67.

- Hurasan, D. H., Amin, M., & Ridho, H. (2022). *Kinerja Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara Pemungutan Suara Ulang pada PEMILU 2019 di Kota Tebing Tinggi*. *Perspektif*, 11(1), 214-230.
- Krisbintoro, S., Cahyadi, R., & Purba, D. *Indeks Kerawanan Pemilu Pilkada Kota Bandar Lampung 2020*. KAPSIPI.
- Kristiyanto, E. N. (2017). *Pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah Serentak Di Indonesia: Studi Di Batam*. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 17(1), 48-56.
- Lauma, F., Liando, D. M., & Lengkong, J. P. (2018). *Kualitas KPU Kota Manado Sebagai Penyelenggara Pemilihan Walikota Dan Wakil Walikota Manado Tahun 2015*. *Jurnal Politico*, 7(2).
- Limbong, J. H. (2021). *Penindakan Pelanggaran Terstruktur, Sistematis dan Masif pada Pilkada 2020, Menimbulkan Norma Baru: Studi Kasus: Pemilihan Wali Kota Bandar Lampung 2020*. *Jurnal Adhyasta Pemilu*, 4(2), 36-51.
- Mekarisce, A. A. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Pandiangan, A. (2019). *Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) Pemilu 2019: Tanggungjawab dan Beban Kerja*. *The Journal of Society and Media*, 3(1), 17-34.
- Usfal, A. D. (2016). *Kualitas Tahapan Pemungutan, Penghitungan, Dan Rekapitulasi Penghitungan Perolehan Suara (Studi Pemilu Legislatif Tahun 2014 Di Kabupaten Flores Timur)*. www.mahkamahkonstitusi.go.id

Skripsi/Thesis/Disertasi

- Kurnia, M. A. (2016). *Pelaksanaan Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Sleman Tahun 2015* (Doctoral dissertation, UII Yogyakarta).
- Lati, P. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Penyelenggara, Penyelenggaraan Pilkada dan Pencalonan Partai Politik Terhadap Kualitas Pilkada Kota Padang Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Khafid, M. (2015). *Strategi bersaing dalam meningkatkan jumlah pelanggan: Studi kasus pada Perusahaan Otobus Al-Mubarak Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Arifin, Z., & Rosdakarya, P. R. (2008). *Metode Penelitian*.
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif*.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan KPU RI Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas PKPU No 15 Tahun 2019 Tentang Tahapan, Program dan Jadwal Penyelenggaraan Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur, Bupati Dan Wakil Bupati, Dan/Atau Wali Kota Dan Wakil Wali Kota.

Peraturan KPU RI Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Pemungutan Dan Penghitungan Suara Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur, Bupati Dan Wakil Bupati, Dan/Atau Wali Kota Dan Wakil Wali Kota.

Peraturan KPU RI Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Rekapitulasi Hasil Penghitungan Suara Dan Penetapan Hasil Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur, Bupati Dan Wakil Bupati, Dan/Atau Wali Kota Dan Wakil Wali Kota.

Peraturan KPU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tat Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

Peraturan KPU Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Tugas, Fungsi, Wewenang, dan Struktur Organisasi dari Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Internet

Arti kata kualitas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.). Retrieved October 4, 2022, from <https://kbbi.web.id/kualitas>

Pengertian Pilkada (Pemilihan Kepala Daerah) – TBNews Polda Kepri. (n.d.). Retrieved October 4, 2022, from <https://tribrataneews.kepri.polri.go.id/2020/09/21/pengertian-Pilkada-pemilihan-kepala-daerah/>

KPU Kabupaten Manggarai Barat .: (n.d.). Retrieved October 5, 2022, from <https://kab-manggarai Barat.kpu.go.id/berita/baca/7981/Pilkada-pemilukada-pilgub-pilbup-pilwalkot>