

**EVALUASI SUMATIF PELAYANAN PUBLIK OLEH KPU
DALAM PELAKSANAAN PILKADA (PEMILIHAN
KEPALA DAERAH TAHUN 2024)
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat S-1
Administrasi Publik



Oleh :

**AULIA MARIANA HOLAU
NIM. 07011382126221**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EVALUASI SUMATIF PELAYANAN PUBLIK
OLEH KPU DALAM PELAKSANAAN PILKADA
(PEMILIHAN KEPALA DAERAH TAHUN 2024)
DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**AULIA MARIANA HOLAU
NIM. 07011382126221**

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, April 2025

Pembimbing

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EVALUASI SUMATIF PELAYANAN PUBLIK OLEH KPU
DALAM PELAKSANAAN PILKADA (PEMILIHAN
KEPALA DAERAH TAHUN 2024) DI KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh :
AULIA MARIANA HOLAU
NIM. 07011382126221

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Pada tanggal 22 Mei 2025

Pembimbing :

Tanda Tangan

1. Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



Penguji :

Tanda Tangan

1. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009



2. Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
NIP. 198902222023212044



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan
Administrasi Publik,



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

iii

PERNYATAAN ORINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Mariana Holau
NIM : 07011382126221
Fakultas/Jurusan : FISIP/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **“Evaluasi Sumatif Pelayanan Publik Oleh KPU Dalam Pelaksanaan Pilkada (Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024) Di Kota Palembang”** ini adalah sebenarnya karya saya sendiri dan dalam penyusunannya saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan yang tidak sesuai keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau terdapat pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang ditetapkan kepada saya.

Demikian surat pernyataan orisinalitas yang dibuat secara sadar dan tanpa ada sedikitpun paksaan dari pihak lain.

Palembang, April 2025

Membuat Pernyataan

Aulia Mariana Holau
NIM.07011382126221

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir kedunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.”

“ Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”

(Hindia)

Persembahan

Karya ini saya dedikasikan untuk Ibu dan Bapak. Sosok luar biasa yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat saya dalam menghadapi kerasnya kehidupan. Dengan cinta tanpa batas dan dukungan tiada henti, Ibu dan Bapak telah menuntun saya hingga mampu mencapai titik ini. Terima kasih atas setiap doa, perhatian, dan motivasi yang kalian berikan. Sehat selalu tolong hiduplah lebih lama lagi.

Almamater tercinta Universitas Sriwijaya semoga Allah

SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunianya.

ABSTRAK

Pelayanan publik oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan Pilkada yang demokratis, transparan, dan berintegritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU Kota Palembang dalam pelaksanaan Pilkada 2024 yang telah dilaksanakan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPU Kota Palembang telah berhasil menjalankan perannya dengan cukup baik, dengan dukungan keterbukaan informasi, strategi sosialisasi yang luas, pemanfaatan teknologi, dan keterlibatan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat tantangan seperti masalah pembaruan data pemilih, kurangnya partisipasi awal masyarakat, ketergantungan berlebih pada media sosial, serta keterbatasan data survei efektivitas sosialisasi. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup peningkatan edukasi politik melalui media kreatif, perluasan saluran sosialisasi yang lebih merata, serta penguatan sistem evaluasi berbasis data untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik KPU dalam penyelenggaraan Pilkada mendatang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Evaluasi Sumatif, Pemilihan Kepala Daerah, Komisi Pemilihan Umum.

Pembimbing

Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001



Palembang, April 2025

Kota Jurusan Administrasi Publik
Kampus Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Public service by the General Elections Commission (KPU) plays a crucial role in supporting the implementation of democratic, transparent, and high-integrity regional elections (Pilkada). This study aims to evaluate the public services provided by KPU Kota Palembang during the 2024 Pilkada and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and document studies. The results show that KPU Kota Palembang has performed its role quite well, supported by transparency initiatives, broad socialization strategies, the use of technology, and active community involvement. However, challenges remain, such as issues with voter data updating, lack of early community participation, overreliance on social media, and limited survey data on the effectiveness of socialization efforts. Recommendations from this study include enhancing political education through creative media, expanding more inclusive socialization channels, and strengthening data-based evaluation systems to improve the quality of KPU's public services in future elections.

Keywords: Public Service, Summative Evaluation, Regional Head Election, General Elections Commission.

Pembimbing

Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001



Palembang, April 2025



Dr.M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Atas izin dan rahmat Allah SWT, yang telah menganugerahkan kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Evaluasi Sumatif Pelayanan Publik Oleh KPU Dalam Pelaksanaan Pilkada (Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024) di Kota Palembang”. Karya ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya yang diselesaikan bukan tepat waktu tetapi di waktu yang tepat.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri., M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik sekaligus dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh Dosen, Pimpinan, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

5. Kepada kedua orang tua, saudara, serta keluarga yang telah mendukung selama ini. Semua pihak yang terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membantun untuk karya kedepan yang lebih baik.

Palembang, April 2025

Penulis

Aulia Mariana Holau

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	<i>i</i>
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERNYATAAN ORINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Evaluasi	11
2.1.1 Tujuan Evaluasi.....	12
2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Azas-Azas Pelayanan Publik	14
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	16

2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.6 Pelayanan Publik Oleh KPU.....	19
2.3 Komisi Pemilihan Umum	19
2.3.1 Pengertian Komisi Pemilihan Umum (KPU)	19
2.4 Pengertian Pilkada	20
2.4.1 Pengertian Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada).....	20
2.5 Teori Yang Digunakan	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Pikir	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Definisi Konsep	38
3.2.1 Definisi Evaluasi Sumatif.....	38
3.2.2 Definisi Pelayanan Publik	38
3.2.3 KPU (Komisi Pemilihan Umum)	38
3.2.4 Pilkada (Pemilihan Kepala Daerah).....	39
3.3 Fokus Penelitian.....	39
Fokus Penelitian.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5 Informasi Penelitian	41
3.5.1 Informan Kunci (Key Informan).....	41
3.5.2 Informan Tambahan	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Observasi	42
3.6.2 Wawancara.....	42
3.6.3 Dokumentasi	42
3.7 Teknik Analisis Data	43

3.8 Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Komisi Pemilihan Umum Kota Palembang.....	46
4.1.2 Letak Geografis Komisi Pemilihan Umum Kota Palembang.....	49
4.1.3 Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum Kota Palembang.....	49
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Hasil Penelitian	57
4.4 Program Planning	62
4.4.1 Kesesuaian Rencana Dengan Kebutuhan	62
4.4.2 Efektifitas Strategi Sosialisasi	63
4.5 Summative Evaluation.....	65
4.5.1 Kepuasan Masyarakat.....	65
4.5.2 Pencapaian Tujuan.....	66
4.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	69
4.6.1. Faktor Pendukung.....	70
4.6.2 Faktor Penghambat	71
4.7 Pembahasan	72
4.7.1 <i>Needs Assessment</i>	73
4.7.2 <i>Program Planning</i>	74
4.7.3 <i>Summative Evaluation</i>	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pemilih Dan Pengguna Hak Pilih Tahun 2024	8
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3 Fokus Penelitian	40
Tabel 4 Informan Penelitian	42
Tabel 5 Nama Sekolah & Nama Universitas Tempat Sosialisasi KPU	65
Tabel 6 Matriks Temuan Hasil Penelitian	79
Tabel Pedoman Wawancara.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2 Komponen Analisis Data Miles dan Huberman	44
Gambar 3 Anggota Komisi Pemilihan Umum Periode 2004-2009	48
Gambar 4 Struktur Komisioner KPUD Kota Palembang 2024-2029	51
Gambar 5 Struktur Sekretariat Komisi Pemilihan Umum.....	53
Gambar 6 Link Peta TPS Pilkada 2024	59
Gambar 7 Posko Layanan Pindah Memilih	62
Gambar 8 Koordinasi Persiapan Penyusunan Lokasi.....	63

DAFTAR SINGKATAN

KPU	: Komisi Pemilihan Umum
SDM	: Sumber Daya Manusia
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMA N	: Sekolah Menengah Atas Negeri
PILKADA	: Pemilihan Kepala Daerah
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar
UIGM	: Universitas Indo Global Mandiri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Demokrasi adalah sistem pemerintahan yang diadopsi oleh sebagian besar negara di dunia, termasuk Indonesia. Indonesia merupakan negara demokrasi yang berarti bentuk pemerintahannya berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Menurut Amin Rais, demokrasi adalah fondasi kehidupan bernegara yang mencakup pengambilan keputusan oleh rakyat mengenai hal-hal mendasar yang memengaruhi hidup mereka, termasuk evaluasi terhadap kebijakan pemerintah. Oleh sebab itu, demokrasi dapat diartikan sebagai sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kehendak dan otoritas rakyat. Demokrasi menjadi salah satu konsep yang akrab di telinga masyarakat, seiring dengan semakin banyaknya diskusi dan praktik politik di berbagai tingkatan. Dengan kata lain, istilah demokrasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat.

Dalam sistem demokrasi, rakyat memiliki hak dan tanggung jawab untuk berpartisipasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi ini mencakup tindakan aktif, seperti memberikan suara dalam pemilu, hingga melakukan pengawasan terhadap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan demikian, demokrasi tidak hanya memberikan ruang kepada rakyat untuk menentukan pemimpin, tetapi juga untuk mengawasi jalannya pemerintahan. Selain itu, demokrasi di Indonesia juga diwujudkan melalui pemisahan kekuasaan dalam lembaga negara yang dikenal dengan konsep *Trias Politica*. Kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif memiliki peran dan fungsi masing-masing yang terpisah dan saling mengawasi. Pemisahan ini bertujuan untuk

mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan pemerintahan berjalan sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Penerapan demokrasi di Indonesia juga ditunjang dengan adanya jaminan kebebasan berpendapat, berkumpul, dan berserikat yang diatur dalam konstitusi. Kebebasan ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan aspirasi, menyampaikan kritik, dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepentingan publik. Selain itu, pelaksanaan demokrasi di Indonesia dikuatkan dengan sistem pemilu yang bersifat langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil (LUBER JURDIL).

Sejak berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia, pelaksanaan Pemilu telah mengalami tiga kali perubahan asas. Pemilu pertama yang diselenggarakan pada tahun 1955 menerapkan asas jujur dan kebersamaan, serta asas Langsung, Umum, Bebas, dan Rahasia (LUBER) menurut UUD 1945 Pasal 22E. Pada masa itu, Pemilu berfungsi untuk memperkuat legitimasi pemerintahan baru dan mempererat solidaritas nasional. Namun, pada masa Orde Baru, mulai dari Pemilu tahun 1971, asas jujur dan kebersamaan dihilangkan. Pemilu pada masa ini hanya menerapkan asas Langsung, Umum, Bebas, dan Rahasia (LUBER), meskipun pelaksanaannya sering dikritik karena tidak mencerminkan prinsip demokrasi yang sesungguhnya. Ketika Orde Baru berakhir dan Indonesia memasuki era reformasi, asas Pemilu kembali mengalami penyesuaian. Pada Pemilu pasca-reformasi, asas jujur dan adil (JURDIL) diintegrasikan ke dalam asas LUBER, sehingga menjadi LUBER JURDIL (Mulya & Adnan, 2021).

Melalui sistem ini, rakyat dapat secara langsung menentukan pemimpin dan wakil mereka yang akan mewakili kepentingan masyarakat di berbagai tingkatan

pemerintahan. Integrasi ini bertujuan untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan Pemilu, mencerminkan komitmen Indonesia dalam memperbaiki kualitas demokrasi setelah reformasi. Namun, meskipun Indonesia telah menerapkan prinsip-prinsip demokrasi, tantangan masih tetap ada, seperti upaya meningkatkan partisipasi politik masyarakat, meminimalisir praktik politik uang, serta memastikan kebijakan yang dibuat pemerintah benar-benar mencerminkan kebutuhan rakyat. Oleh karena itu, keberhasilan demokrasi tidak hanya bergantung pada pemerintah, tetapi juga pada kesadaran dan peran aktif seluruh elemen masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa rakyat memegang peran yang sangat penting dalam sistem pemerintahan, karena kedaulatan sepenuhnya berada di tangan rakyat. Prinsip ini sejalan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa Indonesia menganut sistem demokrasi, di mana kekuasaan tertinggi berasal dari rakyat. Ketentuan ini secara jelas diatur dalam Pasal 1 Ayat (2) UUD 1945, yang menyatakan bahwa "kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar." Artinya, rakyat tidak hanya menjadi sumber kekuasaan, tetapi juga memiliki hak untuk menentukan arah pemerintahan dan mengawasi pelaksanaannya, dengan berpedoman pada konstitusi sebagai aturan utama dalam kehidupan bernegara. Hal ini memastikan bahwa segala kebijakan dan keputusan pemerintah harus mencerminkan aspirasi serta kepentingan rakyat secara menyeluruh.

Pilkada serentak merupakan ajang kompetisi politik untuk memperoleh mandat rakyat dalam menduduki jabatan strategis pemerintahan. Sebagai sebuah kompetisi, pelaksanaan pilkada harus dikelola oleh lembaga yang memiliki

kredibilitas tinggi di mata masyarakat maupun para kandidat. Penyelenggara pilkada wajib menjaga independensi dari segala bentuk intervensi atau kepentingan tertentu, sehingga setiap keputusan yang diambil murni untuk melindungi kejujuran dan integritas suara rakyat. Mengelola pilkada serentak membutuhkan keahlian khusus karena prosesnya yang rumit, yaitu mengolah suara rakyat menjadi hasil politik yang sah. Oleh karena itu, lembaga penyelenggara pemilu harus diisi oleh individu-individu yang kompeten, profesional, dan berintegritas. Mereka perlu mendapatkan kompensasi yang memadai, memiliki pengetahuan mendalam tentang kepemiluan, menguasai keterampilan teknis, serta mematuhi aturan dan kode etik yang telah ditetapkan. KPU merupakan lembaga penyelenggara pemilu yang melaksanakan tahapan penyelenggaraan pilkada serentak.

Sebagai instrumen penting dalam sistem demokrasi, Pemilu yang diselenggarakan dengan standar kualitas tinggi akan membawa dampak positif bagi negara yang melaksanakannya. Dalam konteks Pemilu, asas-asas Pemilu merupakan landasan dan tujuan utama yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya. Salah satu wujud kepastian hukum dalam pelaksanaan pemilu di Indonesia tercermin dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. Undang-undang ini menjadi landasan hukum yang jelas dan tegas dalam mengatur setiap tahapan pemilu, mulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Selain itu, undang-undang tersebut memberikan mandat kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk merumuskan peraturan KPU (PKPU) sebagai pedoman teknis dalam penyelenggaraan pemilu. Hal ini bertujuan agar seluruh proses pemilu dapat berjalan secara lebih transparan, akuntabel, dan demokratis.

Dalam pelaksanaan pemilihan kepala daerah (pilkada), atau yang sering

disebut pemilukada, Komisi Pemilihan Umum (KPU) memegang peranan sentral sebagai elemen penyelenggara yang bertanggung jawab atas kelancaran seluruh proses pemilu. KPU bertugas memastikan setiap tahapan pilkada, mulai dari pendataan pemilih, pendaftaran calon, kampanye, hingga penghitungan suara, dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai lembaga independen, KPU dituntut untuk menjaga integritas, profesionalisme, dan transparansi dalam setiap keputusan maupun tindakan yang diambil. Peran KPU tidak hanya terbatas pada aspek teknis penyelenggaraan, tetapi juga mencakup edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya partisipasi dalam pemilu dan pengawasan terhadap jalannya pilkada agar tetap netral dan adil. Dengan perannya yang krusial, KPU menjadi ujung tombak dalam memastikan bahwa pilkada berlangsung jujur, adil, serta mencerminkan kehendak rakyat secara demokratis.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) tidak hanya berperan sebagai lembaga penyelenggara pemilu, tetapi juga sebagai penyedia pelayanan publik yang berkaitan dengan proses kepemiluan. Mengacu pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan hukum. Dalam kapasitas ini, KPU bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tahapan pemilu, termasuk pemilihan kepala daerah (pilkada), dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Layanan ini tidak hanya bertujuan mendukung kelancaran teknis pelaksanaan pemilu, tetapi juga untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses demokrasi. Pelayanan yang efektif, transparan, dan inklusif akan mencerminkan keseriusan penyelenggara dalam menjamin pemilu yang adil dan jujur. Dengan demikian,

layanan yang optimal dari KPU diharapkan dapat meningkatkan partisipasi pemilih, memperkuat legitimasi hasil pemilu, dan memastikan bahwa hasil pemilu benar-benar mencerminkan kehendak rakyat, sekaligus memperkuat fondasi demokrasi di tingkat lokal maupun nasional.

Sebagai lembaga pelayanan publik, KPU menyediakan berbagai layanan administratif yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti pendataan dan pemutakhiran daftar pemilih, pendaftaran calon kepala daerah, penyediaan informasi terkait tahapan pilkada, hingga fasilitasi pemungutan suara. Semua layanan ini bertujuan untuk menjamin hak politik masyarakat terpenuhi dan menciptakan pengalaman demokrasi yang inklusif. Selain itu, KPU juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi politik kepada masyarakat, agar mereka lebih memahami pentingnya peran mereka dalam proses demokrasi. Melalui sosialisasi yang efektif, KPU berupaya meningkatkan partisipasi pemilih dan memastikan bahwa setiap warga negara dapat menggunakan hak pilihnya secara bebas dan bertanggung jawab. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, KPU turut membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pemilu dan menjaga integritas demokrasi di Indonesia.

Khususnya di Kota Palembang, KPU memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pelaksanaan pilkada berjalan sesuai prinsip demokrasi dan melayani kebutuhan masyarakat daerah. KPU Kota Palembang memegang peran strategis dalam menyelenggarakan setiap tahapan pilkada, mulai dari pendataan pemilih hingga penghitungan suara, dengan tetap menjunjung tinggi asas transparansi, independensi, dan profesionalisme. Sebagai lembaga yang berada di garis depan pelayanan publik, KPU Kota Palembang juga memiliki tugas untuk menjembatani

kebutuhan masyarakat dengan penyelenggaraan pilkada yang adil dan inklusif. Salah satu wujud komitmen ini adalah melalui penyediaan layanan informasi yang akurat dan mudah diakses, baik mengenai prosedur pencoblosan, pendaftaran calon, maupun regulasi terkait pilkada. Selain itu, KPU Kota Palembang juga harus aktif mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya partisipasi dalam pilkada.

Partisipasi politik dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yakni partisipasi aktif, pasif, dan apatis. Partisipasi aktif terjadi ketika masyarakat terlibat langsung dalam proses politik, seperti memilih pemimpin, berpartisipasi dalam partai politik, atau memberikan kritik dan masukan terhadap kebijakan pemerintah. Sedangkan partisipasi pasif terjadi ketika masyarakat hanya mengikuti dan mematuhi kebijakan serta peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, tanpa terlibat secara langsung dalam proses pembuatan keputusan. Di sisi lain, partisipasi apatis terjadi ketika masyarakat memilih untuk tidak berpartisipasi dalam pemilu sama sekali, seringkali karena mereka merasa bahwa sistem yang ada tidak sesuai dengan harapan atau prinsip mereka. Dalam konteks pemilu, partisipasi politik menjadi faktor yang sangat penting karena berfungsi sebagai penentu utama keberhasilan proses pemilu itu sendiri. Keterlibatan aktif masyarakat dalam pemilu memastikan bahwa suara rakyat benar-benar tercermin dalam pemilihan pemimpin dan pembuatan kebijakan yang akan memengaruhi kehidupan mereka.

Tabel 1.
Data Pemilih Dan Pengguna Hak Pilih Walikota dan Wakil Walikota 2024

LK/PR	Data Pemilih	Pengguna Hak Pilh
LK	607.861	367.022
PR	633.335	425.365
Jumlah	1.241.196	792.387

Sumber : Berdasarkan hasil perhitungan perolehan suara dari setiap kecamatan

Penurunan partisipasi masyarakat dalam Pilkada Serentak 2024 di Palembang, yang tercatat di bawah 70% dan didominasi oleh suara sah, mencerminkan adanya sejumlah masalah yang harus ditangani secara serius oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) di Kota Palembang terutama pada pelayanan publiknya. Beberapa faktor yang menyebabkan penurunan ini, seperti meninggalnya sejumlah pemilih dan warga yang belum mengurus administrasi kependudukan setelah pindah, menunjukkan bahwa meskipun jumlah daftar pemilih tetap mencapai 1,2 juta jiwa, masih ada pelayanan publik dalam hal pembaruan data pemilih yang perlu diperbaiki. (detiksumbagsel, Kamis, 5/12/2024).

Oleh karena itu, penting bagi KPU untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap pelayanan publik yang telah diberikan selama proses pilkada. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana sistem pendataan pemilih, pengelolaan logistik, serta sosialisasi kepada masyarakat telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip transparansi, inklusivitas, dan akuntabilitas.

Melalui evaluasi yang komprehensif, KPU Kota Palembang dapat

merumuskan strategi dan kebijakan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memperbaiki tingkat partisipasi pemilih, serta memastikan bahwa setiap suara rakyat dapat disalurkan dengan bebas dan adil. Evaluasi ini juga akan memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh KPU selama proses pilkada berlangsung. Dengan demikian, judul "Evaluasi Sumatif Pelayanan Publik oleh KPU dalam

Pelaksanaan PILKADA (Pemilihan Kepala Daerah Tahun 2024) di Kota Palembang" menjadi sangat relevan sebagai fokus penelitian untuk meningkatkan kinerja KPU dalam menjalankan proses demokrasi yang lebih baik dan efektif di tingkat lokal.

1.2 Rumusan Masalah

1. Merujuk pada latar belakang yang telah penulis jabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :
 - 1 Bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh KPU di Kota Palembang dalam pelaksanaan Pilkada?
 - 2 Apa faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelayanan publik KPU dalam pelaksanaan Pilkada di Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan publik yang diberikan oleh KPU di Kota Palembang dalam pelaksanaan Pilkada.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelayanan publik KPU dalam pelaksanaan Pilkada di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait kualitas pelayanan publik dalam konteks

penyelenggaraan demokrasi lokal seperti pilkada.

2. Secara Praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi KPU Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan publik, mengatasi hambatan yang ada, dan memperbaiki strategi guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pilkada.
3. Secara Akademis, penelitian ini menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti yang tertarik mendalami topik pelayanan publik dan demokrasi, serta menjadi bahan acuan dalam penelitian lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pilkada.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2024). 濟無 *No Title No Title No Title*. 1–23.
- Ahsan Nadya, Disa Devia, & Gusmaneli Gusmaneli. (2024). Hakikat Evaluasi (Pengertian Pengukuran, Penilaian, Evaluasi; Fungsi & Tujuan Penilaian, Ciri-Ciri Penilaian Pendidikan). *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 228–233. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v2i2.195>
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hikmah Muhaimin, Ghozali, G., Afida Izzatus Syifa, Revi Firmala Anggraini, & Khisamuddin, K. (2023). Penerapan Etika Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Publik KPU Kabupaten Mojokerto. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(3), 298–305. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i3.2194>
- Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Penelitian kedua. *Jurnal Governance*, 1(2), 7–28.
- Mulya, S., & Adnan, M. F. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Rekrutmen Penyelenggara Pemilu 2019 Tingkat KPPS Di Kecamatan Lubuak Kilangan Kota Padang. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(1). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i1.1698>
- Pemilihan, M. N., Kabupaten, D., Ardhy, I., Situmorang, T. P., & Irmayani, T. (2024). *Evaluasi Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan Pada Evaluation of Continuous Voter Data Updating during the 2020-2022 Non-Election Period in Indragiri Hilir Regency*. 13(4), 1033–1048. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i4.12761>
- Pengabdian, J., Masyarakat, K., Bhara, A., Aeni, A. N., Sundari, C. E., & Saputra, R. (2023). *Abdi Bhara*. 2(1), 99–108. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/abdibhara/index>

- Pratama, N. S., Suhada, B., & Febriyanto, F. (2023). Evaluasi Manajemen Pilkada Kota Metro Di Era Pandemi Covid-19. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 4(2), 155–168. <https://doi.org/10.24127/simplex.v4i2.5001>
- Putra, M. B. (2020). *No Title*. [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-- mengenal-pelayanan-publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--%20mengenal-pelayanan-publik)
- Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan. Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Seran, G. G., Pratidina, G., & Sahila, A. N. (2024). Pelayanan Publik dalam Pemilihan Umum 2024. *Karimah Tauhid*, 3(1), 296–303. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11340>
- SHELEMO, A. A. (2023). No Title. *يليب*. In *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1). Sinollah, & Masruro. (2023). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sivani Ardi Apriatania. (2021). “Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Pilkada di Mahkamah Konstitusi.” <http://repository.unissula.ac.id/24790/>
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25–32. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3ise.2912>
- Wijayanti, S. N. (2024). *PILKADA SERENTAK 2020 : EVALUASI PARTISIPASI PEMILIH*. 12(2), 78–93.