

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan demokrasi di Indonesia menekankan pentingnya lembaga pengawas pemilu yang tidak hanya aktif saat masa tahapan, tetapi juga konsisten dalam menjalankan fungsi pelayanan publik di masa non tahapan. Pada dasarnya, Bawaslu (Badan Pengawas Pemilihan Umum) memiliki tanggung jawab untuk menjaga integritas proses Pemilu, menyediakan akses informasi kepada publik, menangani pengaduan masyarakat, dan melakukan pendidikan politik sebagai bagian dari upaya pencegahan pelanggaran. Namun dalam praktiknya, sebagian besar perhatian akademisi dan kebijakan terfokus pada masa tahapan Pemilu, sedangkan di masa non tahapan relatif kurang mendapat sorotan. Bawaslu hadir sebagai lembaga yang memiliki peran krusial dalam menjamin integritas dan kredibilitas setiap tahapan Pemilu. Bawaslu dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum dengan tujuan utama pembentukan sebagai pengawas pada pelaksanaan pemilu di seluruh wilayah Indonesia. Kedudukan Bawaslu di perkuat dengan adanya tingkatan Bawaslu dari Pusat (Bawaslu RI), Bawaslu Provinsi, dan Bawaslu Kabupaten/Kota.

Dalam perkembangannya, Bawaslu memiliki tugas dan wewenang yang semakin kompleks. Secara umum, dalam UU Pemilu, Bawaslu memiliki tugas untuk membuat standar tata pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pemilu, mengawasi setiap pelaksanaan tahapan pemilu, mencegah terjadinya

pelanggaran pemilu, menerima pengaduan pelanggaran pemilu dan menyampaikannya kepada pihak terkait, serta mengevaluasi pengawasan pemilu. Untuk mewujudkan tugas dan wewenang yang bertujuan untuk mencapai pengawasan pemilu yang baik, Bawaslu juga melaksanakan reformasi birokrasi setiap 5 tahunan yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi Birokrasi yang dilaksanakan diharapkan dapat mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, akuntabel, serta memiliki pelayanan publik berkualitas.

Meskipun tugas utama Bawaslu terfokus pada pengawasan tahapan pemilu, perlu dipahami bahwa tugas dan tanggungjawab Bawaslu tidak berhenti setelah pemilu selesai. Terdapat jeda waktu yang signifikan antara satu periode pemilu ke periode berikutnya, yang dikenal sebagai masa non tahapan Pemilu. Pada masa non tahapan ini, sesuai dengan Pasal 104 Undang-Undang Pemilu Bawaslu Kabupaten/Kota memiliki kewajiban, antara lain: 1) Mengawasi Pemuktahiran dan Pengawasan Data Pemilih secara Berkelanjutan yang dilakukan oleh KPU Kabupaten/Kota dengan memperhatikan data-data kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan 2) Mengembangkan Pengawasan Pemilu Partisipatif.

Berdasarkan kewajiban di atas, maka Bawaslu Kabupaten Pasuruan melakukan pengawasan pada pemutakhiran dan pemeliharaan data pemilih secara berkelanjutan yang dilakukan oleh KPU Kabupaten Pasuruan. Bentuk pelayanan yang dilakukan selama masa non-tahapan ini merupakan bentuk akuntabilitas Bawaslu Kabupaten Pasuruan. Lebih lanjut, Bawaslu juga

diwajibkan melaksanakan keterbukaan informasi publik sesuai dengan Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik. Regulasi ini menekankan pentingnya peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam memastikan bahwa setiap warga negara dapat memperoleh akses informasi yang transparan, cepat, dan akuntabel (Bawaslu, 2022).

Manajemen pelayanan publik Bawaslu pada masa non-tahapan ini menunjukkan bahwa peran Bawaslu tidak berhenti setelah pemilu selesai. Dengan melakukan pengawasan berkelanjutan terhadap data pemilih dan mengembangkan pengawasan partisipatif, Bawaslu Kabupaten Pasuruan memastikan bahwa persiapan untuk pemilu berikutnya sudah dimulai sejak dini. Hal ini penting untuk menjaga integritas dan akuntabilitas sistem pemilu secara keseluruhan. Selain itu, upaya reformasi birokrasi yang dilakukan secara berkala menunjukkan komitmen Bawaslu untuk terus meningkatkan kualitas kinerjanya sebagai lembaga negara.

Kabupaten Pasuruan sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur memiliki dinamika sosial politik yang cukup kompleks. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Pasuruan, jumlah penduduk pada tahun 2023 tercatat mencapai 1,64 juta jiwa dengan mayoritas berada pada usia produktif (BPS Kabupaten Pasuruan, 2023). Angka ini menunjukkan besarnya jumlah masyarakat yang potensial menjadi pemilih sekaligus pihak yang membutuhkan akses informasi, pendidikan politik, serta perlindungan dari potensi pelanggaran pemilu. Kondisi tersebut menuntut Bawaslu Kabupaten Pasuruan untuk

menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, tidak hanya ketika tahapan pemilu berlangsung, melainkan juga pada masa non-tahapan.

Manajemen pelayanan publik yang efektif pada masa non-tahapan menjadi sangat vital. Hal ini tidak hanya mempertahankan eksistensi dan kredibilitas Bawaslu di mata publik, tetapi juga mempersiapkan pondasi yang kuat untuk tahapan Pemilu selanjutnya. Pelayanan yang prima selama masa ini akan membangun kepercayaan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif mereka dalam pengawasan Pemilu di masa mendatang. Namun, implementasi manajemen pelayanan publik pada masa non-tahapan seringkali menghadapi tantangan unik. Keterbatasan anggaran, rotasi staf, dan perubahan fokus publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam praktiknya terdapat tantangan besar dalam manajemen pelayanan publik Bawaslu di masa non tahapan pemilu. Sebagian besar perhatian publik maupun kajian akademik berfokus pada peran Bawaslu saat tahapan berlangsung, seperti masa kampanye, pemungutan, dan penghitungan suara. Sebaliknya, peran Bawaslu pada masa non-tahapan sering dianggap pasif atau kurang terlihat. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa Bawaslu hanya berfungsi pada masa tahapan saja, padahal pada kenyataannya Bawaslu tetap harus memberikan layanan publik berupa sosialisasi, pendidikan pemilih, penyelesaian sengketa informasi, hingga penguatan kelembagaan.

Kondisi ini menimbulkan sejumlah persoalan. Pertama, kurangnya kontinuitas pelayanan publik menyebabkan turunnya tingkat keterlibatan masyarakat terhadap Bawaslu di luar tahapan pemilu. Kedua, keterbatasan sumber

daya manusia dan anggaran menjadi kendala klasik dalam menjaga keberlanjutan program pelayanan publik di daerah. Ketiga, rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik non-tahapan menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dikaji bagaimana manajemen pelayanan publik Bawaslu Kabupaten Pasuruan di masa non tahapan dijalankan, kendala apa saja yang muncul, serta strategi apa yang dapat ditempuh untuk memperbaikinya. Sehingga Penulis tertarik untuk mengambil judul laporan magang yakni “Manajemen Pelayanan Publik pada Masa Non Tahapan Pemilihan Umum di Bawaslu Kabupaten Pasuruan”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dimaksudkan agar dalam penyusunan laporan hasil penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan, disamping itu perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mencoba merumuskan masalah yang perlu untuk dikaji dan dibahas.

Adapun masalah yang dirumuskan adalah Bagaimana manajemen pelayanan publik pada masa non tahapan pemilihan umum di Bawaslu Kabupaten Pasuruan?

1.3. Tujuan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan bagaimana praktik manajemen pelayanan publik Bawaslu Kabupaten Pasuruan di masa non-tahapan dijalankan, mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat efektivitas pelayanan publik non tahapan,

dan untuk menganalisis strategi dan inovasi yang bisa diterapkan dalam memperkuat keberlanjutan layanan publik.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah informasi dan pengetahuan, sehingga dapat memberikan referensi bagi Bawaslu Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat membantu dalam mendeskripsikan, mengidentifikasi dan memberikan strategi serta inovasi sebagai upaya dalam meningkatkan tata kelola pelayanan publik.

1. Bagi Pemerintah: dapat dijadikan sebagai acuan dan dukungan kepada pemerintah, khususnya Bawaslu Kabupaten Pasuruan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di masa non tahapan.
2. Bagi Peneliti Lain: dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang memiliki ruang lingkup yang sama.
3. Bagi Peneliti: sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir agar mendapatkan gelar sarjana S1 pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.