

KESIAPAN SEKRETARIAT BAWASLU JABAR DALAM MENGHADAPI PEMILU DAN PEMILIHAN SERENTAK TAHUN 2024

Oleh :

ELIAZAR BARUS¹

ABSTRACT

Bawaslu's readiness is always tested by being faced with problems of election violations. This makes the election supervisory agency, in this case, the General Supervisory Agency (Bawaslu), have to work hard to deal with each of these problems. The General Supervisory Agency (Bawaslu) frequently faces many problems in the implementation of election supervision, one of which is the problem of systems and human resources. This paper employs a qualitative method in order to describe and analyze phenomena, events, social activities, attitudes, beliefs, perceptions, and thoughts of individuals or groups of people. This study also makes use of secondary data sources derived from all literature pertaining to the General Supervisory Agency (Bawaslu) of West Java Province. The conclusion of this paper is that the preparedness of West Java's General Supervisory Agency (Bawaslu) Secretariat for the 2024 General Election can be seen through five aspects: tangibles, dependability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the examination of these various aspects, it is possible to conclude that the General Supervisory Agency (Bawaslu) Secretariat's readiness for the 2024 election includes the dimensions of human resource readiness, system or procedure readiness, and facilities and infrastructure readiness.

Keywords: readiness, service, election, human resources.

ABSTRAK

Kesiapan Bawaslu selalu diuji dengan dihadapkan pada permasalahan-permasalahan pelanggaran pemilu, hal ini membuat lembaga pengawas pemilu dalam hal ini Bawaslu harus bekerja keras dalam menangani setiap permasalahan-permasalahan tersebut. Dalam penyelenggaraan pengawasan pemilu, Bawaslu kerap dihadapkan dengan banyak persoalan, salah satunya adalah persoalan sistem dan Sumber Daya Manusia. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif karena tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, pemikiran orang secara individu atau kelompok. Penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder yang berasal dari seluruh literatur yang terkait dengan Bawaslu Provinsi Jawa Barat. Adapun kesimpulan tulisan ini yaitu bahwa Kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam Menghadapi Pemilu 2024 dapat dilihat dari lima aspek yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Berdasarkan analisa terhadap beberapa aspek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam Menghadapi Pemilu 2024 meliputi dimensi kesiapan SDM, kesiapan sistem atau prosedur, dan kesiapan Sarana dan Prasarana.

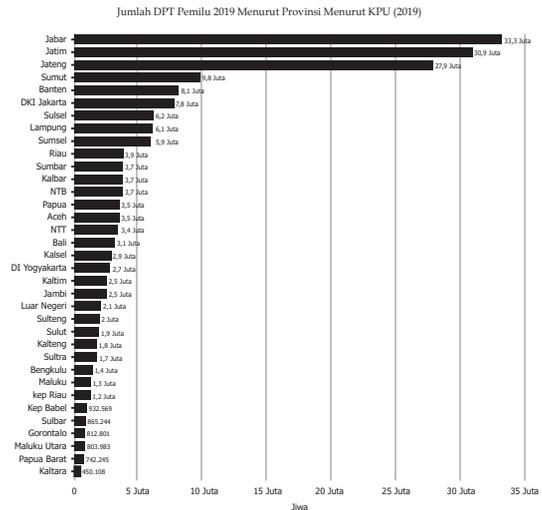
Kata kunci: Kesiapan, Pelayanan, Pemilu, Sumber Daya Manusia.

¹ Kepala Sekretariat Badan Pengawas Pemilu Provinsi Jawa Barat (Bawaslu Jabar)

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk konsistensi Indonesia dalam menerapkan prinsip dan sistem demokrasi adalah dengan tetap senantiasa menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu). Konsistensi pelaksanaan Pemilu tersebut merupakan bukti bahwa Indonesia berkomitmen dalam menjaga dan menerapkan prinsip serta nilai-nilai demokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pemilu merupakan momentum untuk pentas bagi para politisi tanah air, pesta demokrasi lima tahunan ini senantiasa sangat menarik dan cukup banyak menyita perhatian publik, baik itu bagi yang ikut berpartisipasi menjadi peserta pemilu ataupun bagi mereka yang antusias untuk melihat proses perhelatan politik tersebut. Provinsi Jawa Barat adalah provinsi yang memiliki DPT paling besar di Indonesia dengan jumlah DPT sebanyak 33.270.845 jiwa, disusul Provinsi Jawa Timur di urutan kedua dengan jumlah DPT 30.912.994 jiwa, dan Jawa tengah di urutan ketiga dengan jumlah DPT 27.896.902 jiwa.² Hal ini menjadikan provinsi Jawa Barat sebagai provinsi yang cukup strategis untuk memenangkan pemilu terutama dalam pemilihan presiden dan wakil presiden, besarnya jumlah DPT di Jawa Barat akan berbanding lurus dengan dinamika dan tensi politik di daerah tersebut, sehingga perangkat pemilu khususnya Bawaslu harus segera berbenah dan mempersiapkan diri untuk menyambut pesta demokrasi tersebut.

Dalam setiap penyelenggaraan pemilu banyak perangkat pemerintahan yang terlibat, dimulai dari panitia pemilu dalam hal ini adalah KPU, hingga



perangkat yang bertugas mengawasi yaitu Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu). Pada setiap gelaran Pemilu, sistem Pemilu Indonesia selalu diuji baik dari aspek penyelenggaraan maupun pada aspek pengawasan. Penyelenggara maupun pengawas pemilu selalu dihadapkan pada permasalahan pelanggaran pemilu, hal ini membuat lembaga pengawas pemilu dalam hal ini Bawaslu harus bekerja keras dalam menangani setiap permasalahan-permasalahan tersebut.

Dalam setiap penyelenggaraan pemilu banyak perangkat pemerintahan yang terlibat, dimulai dari panitia pemilu dalam hal ini adalah KPU, hingga perangkat yang bertugas mengawasi yaitu Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu). Pada setiap gelaran Pemilu, sistem Pemilu Indonesia selalu diuji baik dari aspek penyelenggaraan maupun pada aspek pengawasan. Penyelenggara maupun pengawas pemilu selalu dihadapkan pada permasalahan pelanggaran pemilu, hal ini membuat lembaga pengawas pemilu dalam hal ini Bawaslu harus bekerja keras dalam menangani setiap permasalahan-permasalahan tersebut.

² <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/27/berapa-jumlah-daftar-pemilih-tetap-pemilu-2019>, diakses pada 04 Januari 2022

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Pasal 93 huruf b menjelaskan bahwa Penindakan pelanggaran pada Pemilihan Umum adalah salah satu tugas fungsi dari Bawaslu.³ Lebih lanjut, undang-undang tersebut menjelaskan bahwa “Penindakan Pelanggaran Pemilu adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh Bawaslu yang dimulai dari penerimaan laporan hingga dikeluarkannya rekomendasi atau putusan terhadap hasil penanganan tersebut.” Pada pasal 101 huruf a dan b dijelaskan bahwa tugas Bawaslu Kab/Kota antara lain (1) Melakukan pencegahan dan penindakan di wilayah Kab/Kota terhadap pelanggaran Pemilu dan Sengketa Proses Pemilu; (2) Mengawasi pelaksanaan tahapan Penyelenggaraan Pemilu di wilayah Kab/Kota. Kemudian pada Pasal 103 terkait Wewenang Bawaslu Provinsi yakni; (1) Menerima dan Menindaklanjuti laporan dugaan pelanggaran Pemilu; (2) Memeriksa dan Mengkaji pelanggaran Pemilu di wilayah Kabupaten/Kota. Sementara Undang-Undang No. 10 tahun 2016 tentang Pilkada pasal 30 menyebutkan bahwa Tugas dan wewenang Panwas Kab/Kota (Bawaslu Kab/Kota- Putusan MK 48) yaitu (1) Mengawasi tahapan penyelenggaraan Pemilihan antara lain diawali dengan pengawasan rekrutmrn PPK , PPS, dan KPPS dan diakhiri dengan pengawasan proses pelaksanaan penetapan hasil Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati serta Walikota dan Wakil Walikota; (2) Menerima laporan dugaan pelanggaran terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan mengenai Pemilihan. Kedua undang-undang di atas merupakan dasar hukum dan pedoman Bawaslu dalam bekerja, dari kedua regulasi tersebut dapat diketahui bagaimana beratnya tugas Bawaslu dalam mengawal pelaksanaan pemilu.⁴

Dalam penyelenggaraan pengawasan pemilu, Bawaslu kerap dihadapkan dengan

³ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum

⁴ Undang-Undang Nomor 10 tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi undang-undang.



Gambar 2 PERBANDINGAN ANGGARAN PENGAWASAN PEMILIHAN SERENTAK 2018 DAN 2024

banyak persoalan, menurut Yusup Kurnia (2021) dalam paparannya yang berjudul “Tantangan dan Strategi Pengawasan serta Penegakan Hukum Pemilu dan Pemilihan Tahun 2024” menjelaskan bahwa penyelenggaraan Pemilu Serentak 2024 memiliki potensi permasalahan antara lain; (1) Pandemi Covid-19 masih berlangsung, bahkan semakin meningkat, mengingat banyak ditemukan varian virus baru (2) Adanya perbedaan pengaturan penegakan hukum yang berbeda antara Pemilu dan Pemilihan, hal ini akan membingungkan pencari keadilan (3) Beban kerja penyelenggara pemilu tinggi, khususnya penyelenggara di tingkat TPS, hal ini dapat berdampak pada keengganan masyarakat untuk menjadi penyelenggara, (4) Pemilihan kesulitan dalam menggunakan hak pilih mengingat banyaknya surat suara, (5) Adanya irisan tahapan penyelenggaraan yang akan berjalan bersamaan antara Pemilu dan Pemilihan, ini akan mengakibatkan konsentrasi penyelenggara terpecah, (6) Pemutakhiran data pemilih akan menjadi tidak efektif dan menambah beban penyelenggara jika tidak tetap dilakukan dari proses awal untuk keduanya, karena penyelenggaraan waktunya sangat berdekatan, (7) Penyelenggara adhoc pada Pemilu apakah akan secara otomatis menjadi penyelenggara Pemilihan? Jika

tidak, maka membutuhkan waktu dan anggaran untuk melakukan rekrutmen yang berbeda. Selain itu, persoalan anggaran masih menjadi masalah klasik yang belum terpecahkan.⁵ Berdasarkan Surat Ketua Bawaslu Provinsi Jawa Barat Nomor 090/PR.03.00/K.JB/11/2021 tanggal 12 November 2021 perihal Permohonan Kebutuhan Anggaran Pemilu Serentak Tahun 2024 diketahui bahwa besaran anggaran yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pengawasan pemilu serentak pada tahun 2024 adalah 712,351,698,000. Jumlah anggaran ini naik 271,168,186,125 dibanding jumlah anggaran sebelumnya yaitu 441,183,511,875 pada pemilu tahun 2018.⁶

Animo dan partisipasi masyarakat yang cukup tinggi dalam setiap penyelenggaraan Pemilu menuntut Bawaslu untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi perhatian dalam tulisan ini adalah aspek kesiapan sekretariat Bawaslu Jabar dalam menghadapi Pemilu 2024. Sesuai dengan visi Bawaslu yakni “Menjadi Lembaga Pengawas Pemilu yang Terpercaya”. Maka salah satu langkah dalam mewujudkan semangat visi tersebut adalah dengan mempersiapkan diri (Bawaslu) dalam menghadapi gelaran Pemilu serentak pada tahun 2024. Pelayanan baik yang dirasakan oleh masyarakat merupakan indikator dari keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bawaslu sebagai lembaga pengawas Pemilu. Tingkat kesiapan ini setidaknya akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan (*trust*) dan partisipasi masyarakat terhadap lembaga Bawaslu dalam mengawasi penyelenggaraan Pemilu Serentak 2024.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat kita ketahui bahwa kesiapan Bawaslu dalam menghadapi penyelenggaraan pemilu serentak 2024 berada pada dimensi pelayanan publik, oleh karena itu penulis mencoba melihat permasalahan tersebut dari beberapa konsep dan teori yang sesuai dengan topik tulisan ini. Secara teoritik, Zeithml Berry dan Parasuraman menyebutkan bahwa ada lima karakteristik yang digunakan untuk menganalisis kualitas kesiapan sebuah pelayanan publik, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.⁷ Pertama, *Tangibles* (Bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi. Kedua, *Reliability* (Kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Ketiga, *responsiveness* (Daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, *assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas dan kelima *emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan interaksi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Adapun secara konseptual, Keputusan Menteri Pen-dayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendaya-gunaan Aparatur Negara menjelaskan bahwa pelayanan publik setidaknya meliputi empat hal yaitu; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan sarana dan prasarana.

⁵ Yusup Kurnia, (2021) dalam paparannya yang berjudul “Tantangan dan Strategi Pengawasan serta Penegakan Hukum Pemilu dan Pemilihan Tahun 2024”.

⁶ Surat Ketua Bawaslu Provinsi Jawa Barat Nomor 090/PR.03.00/K.JB/11/2021 tanggal 12 Nopember 2021 perihal Permohonan Kebutuhan Anggaran Pemilu Serentak Tahun 2024.

⁷ Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F.(2019) Kualitas Pelayanan Publik. Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 15(3), 412-419.

Selain mengulas beberapa teori dan konsep yang terkait dengan topik tulisan ini, Penulis juga telah mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan acuan dalam pengembangan tulisan ini, adapun penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut; Pertama, penelitian yang disusun oleh Surbakti, R., & Fitrianto, H tahun 2015 yang berjudul Transformasi Bawaslu dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pemilu. Kedua, Ja'far, M. tahun 2018 yang berjudul Eksistensi Dan Integritas Bawaslu Dalam Penanganan Sengketa Pemilu. Ketiga, Limbong, A. S. tahun 2021 yang berjudul Kinerja Badan Pengawasan Pemilu Kota Batam Dalam Penanganan Pelanggaran Pemilu Serentak Tahun 2019 Di kota Batam dan keempat, Muhammad Yasin, tahun 2019 yang berjudul Efektivitas Penyelesaian Pelanggaran Administrasi Pemilu oleh Bawaslu. Perihal Penegakan Hukum Pemilu. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disederhanakan bahwa tulisan ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada fokus tulisan yang meninjau kinerja Bawaslu, adapun perbedaannya terletak pada kerangka teori yang digunakan.

Berdasarkan uraian di atas, maka tulisan ini memiliki identifikasi permasalahan yaitu bagaimana kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam menghadapi Pemilu 2024? Oleh karena itu tulisan ini bertujuan adalah untuk mengetahui kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam menghadapi pemilu 2024.

METODE PENELITIAN

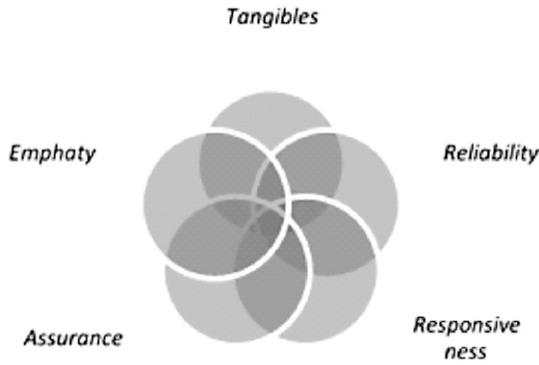
Metodologi penelitian memegang peranan yang sangat menentukan dalam sebuah penelitian, karena dalam

kegiatan penelitian akan mencari cara untuk mengamati subjek penelitian agar informasi yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif, Sukmadinata mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif (Qualitative Research) adalah studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, keyakinan, persepsi, pemikiran orang secara individu atau kelompok.⁸ Penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder yang berasal dari seluruh literatur yang terkait dengan Bawaslu Provinsi Jawa Barat. Adapun dalam hal pengumpulan data, dilakukan teknik dokumentasi, teknik ini dapat dilakukan dengan menyeleksi dan menganalisis berbagai bahan tertulis dan dokumen terpercaya terkait pertanyaan penelitian. selanjutnya Penulis mengkaji tentang kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar melalui website resmi, dokumen-dokumen dan dari berbagai hasil riset yang relevan dengan topik tulisan ini.

PEMBAHASAN

Bawaslu sebagai penyelenggara negara sudah seharusnya dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, selain itu Bawaslu juga dituntut dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang sudah diatur dalam regulasi. Penulis akan mencoba merekonstruksi permasalahan tulisan ini melalui teori Zeithaml-Parasuraman Berry tentang kualitas pelayanan publik. Terdapat lima indikator ukuran layanan publik menurut Zeithaml-Parasuraman Berry yang perlu diperhatikan dalam sebuah pelayanan publik, hal tersebut dapat dipahami pada gambar 3.

⁸ Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017). Metode Penelitian Pendidikan, Cet.12 . Bandung: Remaja Rosdakarya. Hlm. 60



Gambar 3. Lima Indikator Pelayanan Publik

Adapun pembahasan Kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam Menghadapi Pemilu 2024 dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tangibles

Konsep dimensi Tangibles merupakan dimensi yang melihat kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dari aspek sarana dan prasarana, seperti fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, sistem pelaporan dan tempat informasi. Oleh karena itu, untuk memastikan kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam menghadapi Pemilu Serentak 2024 maka Bawaslu perlu melakukan pengukuran dimensi ini dengan melihat indikator-indikator yang berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, sistem yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang. Berdasarkan pengamatan penulis, sarana dan prasarana layanan Bawaslu perlu disiapkan karena tidak menutup kemungkinan terdapat sebagian masyarakat yang akan mengeluh terhadap layanan Sekretariat Bawaslu Jabar seperti ketidakpuasan terhadap peralatan yang belum menggunakan teknologi yang lebih modern, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan operasional

dalam menyampaikan laporan ataupun menyampaikan hasil pemantauan. Selain itu, cara atau prosedur Sekretariat Bawaslu dalam menyampaikan informasi dengan memanfaatkan teknologi modern dapat memberikan pelayanan yang partisipatif dan informatif.

b. Reliability

Konsep dimensi Reliability ini digunakan untuk melihat kemampuan atau kehandalan petugas Sekretariat Bawaslu Jabar untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Untuk mempersiapkan dimensi ini maka diperlukan beberapa indikator yang berkaitan dengan keandalan petugas Sekretariat Bawaslu seperti komitmen dan kehandalan dalam menyelesaikan suatu perkara, penanganan keluhan masyarakat, bentuk pelayanan yang tepat atau cermat, pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada aspek profesionalitas petugas dalam melayani. Selain komitmen para petugas tersebut, masyarakat sering menilai kredibilitas petugas Bawaslu masih kurang memuaskan pada saat melakukan olah laporan yang tidak mendalam atau kurang memahami masalah atas laporan yang disampaikan oleh masyarakat sehingga memberikan kesan bahwa petugas Sekretariat

Bawaslu kurang terampil. Hal ini juga menyebabkan masyarakat menilai petugas Sekretariat Bawaslu kurang responsif terhadap permasalahan yang disampaikan.

c. Responsiveness

Konsep ini digunakan untuk melihat kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Pada dimensi *responsiveness* ini meliputi indikator-indikator antara lain kecepatan pemberian layanan, kesediaan petugas memberi bantuan kepada masyarakat yang melapor serta petugas yang memberikan kemudahan dalam proses melayani pelapor pelanggaran. Berdasarkan pengamatan penulis, salah satu faktor ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Bawaslu adalah karena sering disebabkan oleh kurangnya responsifitas petugas Bawaslu, seperti kesungguhan dan kecepatan dalam menangani pelaporan pelanggaran. Selain itu, masyarakat yang melapor rentan mengeluhkan terhadap ketersediaan waktu pelayanan yang terlalu pendek dalam melayani masyarakat sehingga menyebabkan beberapa perkara yang penting dan mendesak yang terkadang belum terselesaikan.

d. Assurance

Konsep ini digunakan untuk melihat kemampuan dan sikap (*attitude*) petugas Sekretariat Bawaslu Jabar dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dimensi *assurance* memiliki indikator penilaian yang berkaitan dengan perilaku petugas, perasaan aman masyarakat, dan kemampuan/wawasan

petugas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar pemilu dari masyarakat. Dimensi ini cenderung menyinggung prihal kualitas Sumber Daya Manusia, keterampilan petugas sekretariat Bawaslu dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan, karena kenyamanan tersebut akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pengawasan pemilu serentak di tahun mendatang. Selain itu, tingkat keterbukaan atas hasil dari pelaporan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, akan tetapi beberapa masyarakat sering ditemukan memiliki penilaian yang tendensi bahwa keterbukaan Bawaslu masih belum sesuai dengan harapan.

e. Empathy

Konsep ini sangat mencermati soal sikap tegas petugas Sekretariat Bawaslu Jabar, akan tetapi disisi lain para petugas dituntut untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat. Dimensi *empathy* memuat indikator-indikator antara lain melayani dengan tidak diskriminatif dan menghargai setiap masyarakat yang melapor. Pada poin diskriminasi, masyarakat cenderung memiliki penilaian yang tendesius bahwa Bawaslu terkadang berat sebelah kepada salah satu kelompok sehingga menyebabkan kesan ada diskriminasi terhadap laporan yang disampaikan oleh individu atau kelompok tertentu. Selain itu, alasan sebagian masyarakat yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan Bawaslu disebabkan oleh persoalan tingkat independensi Bawaslu, masyarakat memiliki anggapan bahwa terdapat indikasi ketidaknetralan dalam pelaksanaan penanganan pelanggaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Penyelenggaraan pengawasan pemilu serentak tahun 2024 yang ditangani oleh Bawaslu terutama di Provinsi Jawa Barat masih butuh banyak persiapan, baik itu dari sisi SDM, kecepatan, kredibilitas, hingga persoalan independensi yang memberikan rasa percaya yang tinggi terhadap Bawaslu bahwa lembaga mampu menangani permasalahan pemilu dengan Baik. Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka tulisan ini memiliki kesimpulan sebagai berikut; Pertama, Kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam Menghadapi Pemilu 2024 dapat dilihat dari lima aspek yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kedua, pada aspek Tangibles yakni sarana dan prasarana layanan Bawaslu perlu disiapkan karena tidak menutup kemungkinan terdapat sebagian masyarakat yang akan mengeluh terhadap layanan Sekretariat Bawaslu Jabar seperti ketidakpuasan terhadap peralatan yang digunakan belum menggunakan teknologi yang lebih modern. Ketiga, pada aspek Reliability, masyarakat sering menilai kredibilitas petugas Bawaslu masih kurang memuaskan pada saat melakukan analisa pelanggaran yang tidak begitu mendalam terhadap masalah atas pelanggaran yang telah dilaporkan oleh masyarakat sehingga memberikan kesan bahwa petugas Sekretariat Bawaslu kurang terampil. Keempat, pada aspek Responsiveness, salah satu faktor ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Bawaslu adalah karena sering disebabkan oleh petugas yang kurang responsif, kecepatan dan kesungguhan dalam menangani pelaporan pelanggaran menjadi bentuk kinerja yang diharapkan oleh masyarakat.

Kelima, pada aspek Assurance, tingkat keterbukaan atas hasil dari pelaporan menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga, akan tetapi beberapa masyarakat memiliki anggapan yang cukup tendesius bahwa keterbukaan Bawaslu masih belum sesuai dengan harapan. Keenam, pada aspek Empathy, sebagian masyarakat memiliki kecenderungan untuk menilai bahwa Bawaslu terkadang berat sebelah kepada salah satu kelompok sehingga menyebabkan kesan adanya diskriminasi proses pelayanan atau mengolah setiap kasus laporan pelanggaran yang disampaikan.

Berdasarkan analisa terhadap beberapa aspek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Kesiapan Sekretariat Bawaslu Jabar dalam Menghadapi Pemilu 2024 meliputi dimensi kesiapan SDM, kesiapan sistem atau prosedur, dan kesiapan Sarana dan Prasarana.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dan rekomendasi antara lain; (1) Sekretariat Bawaslu melakukan penataran terhadap petugas Bawaslu dengan berbagai macam kasus pelanggaran dan peraturan sehingga dapat meningkatkan responsifitas dan kualitas petugas pada saat melayani masyarakat. (2) Sekretariat Bawaslu meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM agar lebih responsif dalam melayani keluhan dari masyarakat baik secara *offline* maupun *online*. (3) Sekretariat Bawaslu diharapkan mampu menyampaikan informasi yang cukup jelas untuk dapat diakses oleh masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan laporan yang sedang ditangani oleh lembaga. (4) Sekretariat Bawaslu perlu meningkatkan pelayanan yang lebih baik kedepannya dengan mengembangkan sikap independen

dalam memberikan layanan dengan menerapkan asas keadilan, profesionalitas, dan kompetensi. (5) Sekretariat Bawaslu disarankan untuk melakukan modernisasi fasilitas meliputi peng-

gunaan aplikasi, penggunaan *website* ataupun *mobile apps* untuk memudahkan melakukan pengawasan, pelaporan, dan pemantauan status laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ja'far, M. 2018, 'Eksistensi Dan Integritas Bawaslu Dalam Penanganan Sengketa Pemilu'. *Madani Legal Review*, Vol. 2, No. 1, hh. 59-70.
- Limbong, A. S, 2021, 'Kinerja Badan Pengawasan Pemilu Kota Batam Dalam Penanganan Pelanggaran Pemilu Serentak Tahun 2019 Di kota Batam', *Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negera*
- Muhammad Yasin, S. H, 2019. 'Efektivitas Penyelesaian Pelanggaran Administrasi Pemilu oleh Bawaslu', *Perihal Penegakan Hukum Pemilu*, hh. 141.
- Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F, 2019, 'Kualitas Pelayanan Publik'. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, Vol. 15. No. 3, hh. 412-419.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan, Cet.12* . Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Surat Ketua Bawaslu Provinsi Jawa Barat Nomor 090/PR.03.00/K.JB/11/2021 tanggal 12 Nopember 2021 perihal Permohonan Kebutuhan Anggaran Pemilu Serentak Tahun 2024
- Surbakti, R., & Fitrianto, H, 2015, 'Transformasi Bawaslu dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pemilu'.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi undang-undang.
- Yusup Kurnia, 2021, dalam paparannya yang berjudul "Tantangan dan Strategi Pengawasan serta Penegakan Hukum Pemilu dan Pemilihan Tahun 2024"
- Website:
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/27/berapa-jumlah-daftar-pemilih-tetap-pemilu-2019>, diakses pada 04 Januari 2022