

**Pelayanan Publik berbasis *E-government* Melalui Aplikasi  
Gowaslu Dalam Penggulangan Pelanggaran Pemilu di  
kantor Badan Pengawasan Pemilu Kabupaten Pamekasan**

**Rahadian Ardiansyah HP, Hasbullah, Sukma Tirta Firdaus**

Universitas Madura

Email: ardiansyah.rhp@gmail.com,

***Abstrak:***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat partisipasi aktif dari masyarakat berbasis e-government melalui aplikasi Gowaslu. Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan purposive sampling sebagai teknik pengumpulan datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Badan Pengawas Pemilu pamekasan memperoleh support penuh dari pihak Stakeholder, terutama masyarakat. Bentuk dukungan tersebut berupa penyediaan hardware dan software yang dibutuhkan Berdasarkan deskripsi penerapan pelayanan berbasis e-government di Badan Pengawas Pemilu pamekasan memperoleh support penuh dari pihak Stakeholder, terutama masyarakat. 2) capacity, yang berupa ketersediaan unsur finansial, alat-alat elektronik yang menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan, serta para tenaga administrasi yang kompeten dan anggota bawaslu profesional. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap penggunaan e-government dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bawaslu terutama kabupaten pamekasan. Penerapan tersebut memberikan banyak manfaat, seperti nilai kepraktisan, efisiensi waktu, serta efektivitas pelayanan. 3) capacity, yang berupa ketersediaan unsur finansial, alat-alat elektronik yang menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan, serta para tenaga administrasi yang kompeten dan anggota bawaslu profesional. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap penggunaan e-government dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bawaslu terutama kabupaten pamekasan. Penerapan tersebut memberikan banyak manfaat, seperti nilai kepraktisan, efisiensi waktu, serta efektivitas pelayanan

**Kata Kunci:** E-government , Aplikasi Gowaslu

***Abstract:***

This study aims to determine the level of active participation of the community based on e-government through the Gowaslu application. Qualitative descriptive method is the method used in this study with purposive sampling as the data collection technique. The results showed that: 1) The Pamekasan Election Supervisory Body received full support from the stakeholders, especially the community. The form of support is in the form of providing the required hardware and software. Based on the description of the implementation of e-government-based services at the Pamekasan Election Supervisory Agency, it has received full support from stakeholders, especially the community. 2) capacity, which is the availability of financial elements, electronic devices that support efforts to improve service quality, as well as competent administrative staff and professional Bawaslu members. The community gave a positive assessment of the use of e-government in the services provided by the Bawaslu, especially the Pamekasan Regency. The application provides many benefits, such as practical value, time efficiency, and service effectiveness. 3) capacity, which is the availability of financial elements, electronic devices that support efforts to improve service quality, as well as competent administrative staff and professional Bawaslu members. The community gave a positive assessment of the use of e-government in the services provided by the Bawaslu, especially the Pamekasan Regency. This application provides many benefits, such as practicality, time efficiency, and service effectiveness

*Keywords: E-government, Gowaslu Application*

## **Pendahuluan**

Di era globalisasi semua kehidupan dihadapkan dengan berbagai tantangan, yaitu adanya perkembangan teknologi secara cepat, sehingga semua aspek kegiatan hajat orang banyak baik dalam bingkai *private sector and public sector*, dituntut untuk beradaptasi dalam pencapaian tujuan organisasi dengan memberikan yang prima dengan mengkolaborasikan antara potensi sumberdaya manusia dan sumberdaya teknologi<sup>1</sup>.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap npegara atas barang, jasa, pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan<sup>2</sup>.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang di laksanakan pemerintah adalah badan pengawasan pemilihan umum. Bawaslu merupakan sarana ruang publik atau *public sphere* yang menyelenggarakan pengawasan atas pelanggaran pemilu secara berkeadilan dengan mengutamakan kepentingan terlaksananya pemilu yang jujur dan berkeadilan serta serasi dan terpadu. Selain itu, juga dilaksanakan upaya peningkatan sumber daya manusia baik internal bawaslu maupun masyarakat yang bermanfaat untuk pendidikan potensi diri dan penelitian serta meningkatkan partisipasi masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan pengawasan pemilu dalam memberikan pelayanan yang bermutu, bawaslu yang mampu bertahan dalam perkembangan teknologi adalah pengawasan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan selalu berinovasi terutama dibidang informasi teknologi yaitu dengan hadirnya aplikasi Gowaslu sebagai ruang aduan dalam pelaksanaan pemilu<sup>3</sup>.

Gowaslu adalah Aplikasi laporan pelanggaran Pemilu berbasis Android untuk memudahkan pemantau dan masyarakat pemilih dalam mengirimkan laporan dugaan pelanggaran yang ditemukan dalam proses pelaksanaan Pemilu<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>Iwan Ardiansyah, *PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILIHAN UMUM (PSPP) OLEH BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM (BAWASLU) PROVINSI SUMATERA SELATAN*, 2020.

<sup>2</sup>Nia Sofiyatul and Anggraenie Dewi, "SKKP BAWASLU Sebagai Sarana Pendidikan Politik Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Warga Negara," *Jurnal Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2021): 355–363.

<sup>3</sup>Anna Margret et al., *Menyoal Data Representasi Perempuan Di Lima Ranah*, 2018, <http://cakrawakara.id>.

<sup>4</sup>Afina Nabila, "PERAN BAWASLU KABUPATEN KEBUMEN MENCEGAH POLITIK UANG DI DESA ANTI POLITIK UANG KABUPATEN KEBUMEN PERSPEKTIF TEORI AL-H{ISBAH," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.

Dengan basis teknologi, pengawas memberikan fasilitas yang mempercepat pelapor dalam menyampaikan setiap laporan pelanggaran pemilu yang terjadi kepada pengawas Pemilu untuk menindaklanjuti temuan dan dugaan pelanggaran. Gowaslu memfasilitasi adanya data, temuan dan informasi mengenai pelaksanaan pemilu yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, atau organisasi pemantau, Tujuan Pertama; adanya sistem online untuk memudahkan pengawas Pemilu menerima dan menindaklanjuti informasi awal dari pemantau dan masyarakat. Kedua; Terwujudnya kolaborasi antara pengawas Pemilu dan masyarakat pemilih dalam meningkatkan keberanian dan pelaporan pelanggaran Pilkada. Ketiga; terlaksananya keterbukaan informasi publik terkait hasil pengawasan secara cepat dan berkelanjutan<sup>5</sup>.

Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang mungkin timbul selama proses pemilu, sebagai berikut jenis-jenis pelanggaran pemilu berdasarkan Undang-Undang:

1. Pelanggaran Kode Etik : Pasal 251 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, dan DPRD menyebutkan: *Pelanggaran kode etik penyelenggara Pemilu adalah pelanggaran terhadap etika penyelenggara Pemilu yang berpedomankan sumpah dan/atau janji sebelum menjalankan tugas sebagai penyelenggara Pemilu.*
2. Tindak Pidana Pemilu : Pasal 260 UU No. 8 Tahun 2012 menyebutkan: *Tindak pidana Pemilu adalah tindak pidana pelanggaran dan/atau kejahatan terhadap ketentuan tindak pidana Pemilu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.*
3. Pelanggaran Administrasi Pemilu : Pasal 253 UU No. 8 Tahun 2012, menyebutkan: *Pelanggaran administrasi Pemilu adalah pelanggaran yang meliputi tata cara, prosedur, dan mekanisme yang berkaitan dengan administrasi pelaksanaan? Pemilu dalam setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu di luar tindak pidana Pemilu dan pelanggaran kode etik penyelenggara Pemilu.*
4. Sengketa Pemilu : Pasal 257 UU No. 8 Tahun 2012 ?menyebutkan: *Sengketa Pemilu adalah sengketa yang terjadi antar peserta Pemilu dan sengketa Peserta Pemilu dengan penyelenggara Pemilu sebagai akibat dikeluarkannya keputusan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.*
5. Sengketa TUN Pemilu : Pasal 268 UU No. 8 Tahun 2012, menyebutkan: *Sengketa tata usaha negara Pemilu adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara Pemilu antara calon anggota DPR, DPD, DPRD Provinsi, DPRD kabupaten/kota, atau partai politik calon Peserta Pemilu dengan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota sebagai akibat dikeluarkannya keputusan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota”.*
6. Perselisihan Hasil Pemilu (PHPU) : Pasal 271 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2012, menyebutkan: *Perselisihan hasil Pemilu adalah perselisihan antara KPU dan Peserta Pemilu mengenai penetapan perolehan suara hasil Pemilu secara nasional?.*

Bawaslu sebagai organisasi penyedia pelayanan publik dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif. Hal ini terlihat dari eskalasi biaya dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat dan kesadaran manajemen penyedia pelayanan untuk memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan masyarakat. Sehingga, badan pengawasan pemilu harus mengubah paradigma bahwa Bawaslu

---

<sup>5</sup>Kadek Cahya Susila Wibawa, “Pengawasan Partisipatif Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Serentak Di Indonesia,” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 4 (2019): 615–628.

sekarang ini bukanlah semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Namun harus memiliki cara tersendiri ataupun inovasi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat khususnya dalam menerrima aduan pelanggaran pemilu<sup>6</sup>.

Berdasarkan permasalahan yang sering terjadi Pada kegiatan pemilu presiden, pilkada khususnya di kabupaten pamekasan antara lain tingkat kesadaran para kontestan rendah ditandai dengan kurangnya kooperatif dalam penertiban alat kampanye (APK), *money politic*, penggelebugan suara, Teror Kepada Pemilih Untuk Memilih Kandidat Tertentu, *black campaign*, kampanye hitam, pemalsuhan dokumen pemilih, dan penyalahgunaan jabatann, dari permasalahan diatas dapat mempengaruhi profesionalisme dalam pemilihan umum sehingga berdampak negatif yang berorientasi pada konflik horizontal dan vertical ditengah masyarakat dan akan terjadi mosi tidak percaya atas kredibilitas penyenggara pemilu khususnya bawaslu<sup>7</sup>.

Dari deskripsi di atas maka permasalahan yang ada di Bawaslu kabupaten yaitu pelayanan yang masih akuntabel sehingga menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dan menyebabkan terjadinya kekecewaan oleh masyarakat sehingga akan menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pemilu. Oleh karena itu Bawaslu harus memiliki inovasi baru yang akan digunakan untuk menarik atau meningkatkan kepuasan masyarakat. Inovasi yang sekarang ini yaitu pelayanan yang berbasis *E-government* yang artinya segala sesuatu yang ada di Bawaslu berbasis elektronik. Seperti aduan pelanggaran dalam pemilihan umum secara online agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor bawaslu dan terjamin kerahasiaan identitas pelapor. Inovasi itu di buat oleh pihak yang berada didalamnya agar pelayanan yang ada menjadi lebih baik lagi sehingga pelayanan yang diterima oleh Masyarakat ataupun partisipan bisa memuaskan. Tujuannya agar bawaslu tersebut memiliki diferensiasi sehingga dapat meningkatkan kredibilitas serta perofesionalisme dan dapat mengurangi tingkat *uncertainty masyarakat*.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan-perbuatan manusia tanpa ada usaha untuk mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh<sup>3</sup>. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah untuk memahami kejadian-kejadian yang terjadi secara alamiah (natural) dalam keadaan-keadaan yang sedang terjadi secara alamiah, Patton dalam Moleong<sup>8</sup>. Dari uraian di atas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa penelitian dilakukan karena adanya suatu masalah atau persoalan yang terjadi di salah satu instansi atau lembaga-lembaga dan dikumpulkan untuk di analisis guna memecahkan masalah-masalah yang sedang terjadi. Dalam penulisan ini peneliti akan menggunakan penelitian kualitatif mendiskripsikan secara holistik mengenai inovasi pelayanan publik berbasis e-government di kantor badan pengaswaan pemilu yang di gunakan dalam melayani aduan pelanggaran pemilu guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduaan masyarakat. Sedangkan teknik pengumpulan data

---

<sup>6</sup>(Supriyanto, 2014)

<sup>7</sup>Susila Wibawa, "Pengawasan Partisipatif Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Serentak Di Indonesia."

<sup>8</sup>Mansur Ishak, "Jurnal Bawaslu DKI Jakarta September 2020," *Jurnal Bawaslu DKI* 1, no. 1 (2016): 1–212.

yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sampling. Sumber data menurut Bodgan dan Lofland dalam Moleong<sup>9</sup>, sumber data utama adalah dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen-dokumen dan lain-lain.

### **Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Dalam sejarah pelaksanaan pemilu di Indonesia, istilah pengawasan pemilu sebenarnya baru muncul pada era 1980-an. Pada pelaksanaan Pemilu yang pertama kali dilaksanakan di Indonesia pada 1955 belum dikenal istilah pengawasan Pemilu. Pada era tersebut terbangun *trust* di seluruh peserta dan warga negara tentang penyelenggaraan Pemilu yang dimaksudkan untuk membentuk lembaga parlemen yang saat itu disebut sebagai Konstituante<sup>10</sup>. Walaupun pertentangan ideologi pada saat itu cukup kuat, tetapi dapat dikatakan sangat minim terjadi kecurangan dalam pelaksanaan tahapan, walaupun ada gesekan terjadi di luar wilayah pelaksanaan Pemilu. Gesekan yang muncul merupakan konsekuensi logis pertarungan ideologi pada saat itu. Hingga saat ini masih muncul keyakinan bahwa Pemilu 1955 merupakan Pemilu di Indonesia yang paling ideal<sup>11</sup>.

Kelembagaan Pengawas Pemilu baru muncul pada pelaksanaan Pemilu 1982, dengan nama Panitia Pengawas Pelaksanaan Pemilu (Panwaslak Pemilu). Pada saat itu sudah mulai muncul *distrust* terhadap pelaksanaan Pemilu yang mulai dikooptasi oleh kekuatan rezim penguasa. Pembentukan Panwaslak Pemilu pada Pemilu 1982 dilatari oleh protes-protes atas banyaknya pelanggaran dan manipulasi penghitungan suara yang dilakukan oleh para petugas pemilu pada Pemilu 1971. Karena pelanggaran dan kecurangan pemilu yang terjadi pada Pemilu 1977 jauh lebih masif. Protes-protes ini lantas direspon pemerintah dan DPR yang didominasi Golkar dan ABRI. Akhirnya muncullah gagasan memperbaiki undang-undang yang bertujuan meningkatkan 'kualitas' Pemilu 1982. Demi memenuhi tuntutan PPP dan PDI, pemerintah setuju untuk menempatkan wakil peserta pemilu ke dalam kepanitiaan pemilu. Selain itu, pemerintah juga mengintroduksi adanya badan baru yang akan terlibat dalam urusan pemilu untuk mendampingi Lembaga Pemilihan Umum (LPU)<sup>12</sup>.

Pada era reformasi, tuntutan pembentukan penyelenggara Pemilu yang bersifat mandiri dan bebas dari kooptasi penguasa semakin menguat. Untuk itulah dibentuk sebuah lembaga penyelenggara Pemilu yang bersifat independen yang diberi nama Komisi Pemilihan Umum (KPU). Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisasi campur tangan penguasa dalam pelaksanaan Pemilu mengingat penyelenggara Pemilu sebelumnya, yakni LPU, merupakan bagian dari Kementerian Dalam Negeri (sebelumnya Departemen Dalam Negeri). Di sisi lain lembaga pengawas pemilu juga berubah nomenklatur dari Panwaslak Pemilu menjadi Panitia Pengawas Pemilu (Panwaslu)<sup>13</sup>.

---

<sup>9</sup>TIEN NOVITA U. SILONDAE, *Sistem Pelaporan Dan Penatausahaan Laporan Pertanggungjawaban Keuangan Secara Real Time Di Bawaslu Kabupaten/Kota Se-Sulawesi Tenggara*, 2020.

<sup>10</sup>Risky Adhitya Pratama, "Upaya Bawaslu Kota Samarinda Dalam Legislatif Serta Pemilu Presiden," *eJournal Ilmu Pemerintahan* 7, no. 3 (2019): 1311–1324.

<sup>11</sup>Gun Gun Heryanto and Muhamad Rosit, *LITERASI POLITIK DAN PELEMBAGAAN PEMILU*, 2016.

<sup>12</sup>Sead Alihodžić, *Manajemen Risiko Dalam Pemilu*, 2016.

<sup>13</sup>Anita Sakdiah, "KINERJA BAWASLU KOTA BATAM DALAM PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU SERENTAK TAHUN 2019 DI KOTA BATAM," *Universitas Putera Batam* 1 (2019): 10.

Perubahan mendasar terkait dengan kelembagaan Pengawas Pemilu baru dilakukan melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2003. Menurut UU ini dalam pelaksanaan pengawasan Pemilu dibentuk sebuah lembaga *ad hoc* terlepas dari struktur KPU yang terdiri dari Panitia Pengawas Pemilu, Panitia Pengawas Pemilu Provinsi, Panitia Pengawas Pemilu Kabupaten/Kota, dan Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan. Selanjutnya kelembagaan pengawas Pemilu dikuatkan melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 tentang Penyelenggara Pemilu dengan dibentuknya sebuah lembaga tetap yang dinamakan Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu). Adapun aparatur Bawaslu dalam pelaksanaan pengawasan berada sampai dengan tingkat kelurahan/desa dengan urutan Panitia Pengawas Pemilu Provinsi, Panitia Pengawas Pemilu Kabupaten/Kota, Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan, dan Pengawas Pemilu Lapangan (PPL) di tingkat kelurahan/desa. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007, sebagian kewenangan dalam pembentukan Pengawas Pemilu merupakan kewenangan dari KPU. Namun selanjutnya berdasarkan Keputusan Mahkamah Konstitusi terhadap *judicial review* yang dilakukan oleh Bawaslu terhadap Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007, rekrutmen pengawas Pemilu sepenuhnya menjadi kewenangan dari Bawaslu. Kewenangan utama dari Pengawas Pemilu menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007 adalah untuk mengawasi pelaksanaan tahapan pemilu, menerima pengaduan, serta menangani kasus-kasus pelanggaran administrasi, pelanggaran pidana pemilu, serta kode etik<sup>14</sup>.

Dinamika kelembagaan pengawas Pemilu ternyata masih berjalan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilu. Secara kelembagaan pengawas Pemilu dikuatkan kembali dengan dibentuknya lembaga tetap Pengawas Pemilu di tingkat provinsi dengan nama Badan Pengawas Pemilu Provinsi (Bawaslu Provinsi). Selain itu pada bagian kesekretariatan Bawaslu juga didukung oleh unit kesekretariatan eselon I dengan nomenklatur Sekretariat Jenderal Bawaslu. Selain itu pada konteks kewenangan, selain kewenangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2007, Bawaslu berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 juga memiliki kewenangan untuk menangani sengketa Pemilu<sup>15</sup>.

Dalam menopang sukseki kelancaran pengawasan pelaksanaan pemilu, maka bawaslu dituntut untuk selalu inovatif terutama dalam perimaan laporan temuan pelanggaran pemilu, baik dari unsur pelakasana maupun oleh masyarakat. Sebagaimana indikator/elemen sukses yang telah disampaikan oleh Indrajit dalam bukunya, ada 3 elemen yang harus dimiliki dalam sebuah pelayanan berbasis *e-government* agar bisa dikatakan sukses, antara lain:

### 1. *Support*

*Support* adalah bentuk dukungan dari berbagai pihak dalam penerapan sebuah kebijakan teknis yang berbasis *e-government* dalam sebuah lembaga pemerintahan, dalam hal ini ialah penerapan pelayanan digital yang diterapkan di Badan Pengawas Pemilu berupa penggunaan sistem pengaduan pelanggaran pemilu secara online.

---

<sup>14</sup>Arief Budiman, *Strategi Mewujudkan Pemilu Berkualitas Dan Berintegritas*, 2015, <http://pasca.unej.ac.id/wp-content/uploads/2015/08/jember-revisi-Strategi-Mewujudkan-Pemilu-Berkualitas-dan-Berintegritas.pdf>.

<sup>15</sup>Mada Sukmajati and Aditya Perdana, *Tata Kelola Pemilu Di Indonesia, Tata Kelola Pemilu Di Indonesia*, 2019.

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwasanya bentuk dukungan yang diberikan oleh pihak BAWASLU terkait penerapan pelayanan berbasis *e-government* di Badan Pengawas Pemilu berupa dukungan secara finansial, informasi, dan juga materi.

Dukungan finansial diberikan untuk mensupport penyediaan perangkat-perangkat yang dibutuhkan dalam menggunakan sistem pendaftaran online, berupa aplikasi resmi yang diberi nama GOWASLU yang bisa dioperasikan oleh masyarakat melalui android/smartphone guna mempermudah pelayanan. Penggunaan aplikasi registrasi dan pengaduan atas pelanggaran pemilu secara online ini telah mencerminkan adanya inovasi di Bawaslu, karena telah diterapkan sebuah sistem yang bersifat baru dan terencana serta memiliki tujuan sebagaimana ciri-ciri dari inovasi itu sendiri. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital ini telah mengindikasikan adanya sebuah inovasi sebagaimana yang disampaikan oleh West & Far (Ancok, 2012: 34) bahwasanya inovasi merupakan pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas. Di samping itu, Bawaslu juga memberikan dukungan dari sisi informasi berupa perkembangan ketentuan-ketentuan terkait sitematika atas pengaduan pelanggaran pemilu yang semakin canggih, sehingga Badan Pengawas Pemilu bisa mengadakan penambahan alat-alat medis baru yang berbasis elektronik. Hal tersebut tidak lain ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pengawas pemilu tersebut<sup>16</sup>.

Menerima dukungan seperti di atas, maka Anggota Badan Pengawas Pemilu juga memberikan *support* penuh dalam menerapkan pelayanan yang berbasis *e-government* di Bawaslu. Bentuk dukungan yang diberikan berupa pemberdayaan para Anggota beserta para staffnya yang terlibat di dalamnya. Sehingga para pejabat fungsional dan staff memiliki kompetensi untuk menjalankan dan memberikan pelayanan jarak jauh melalui aplikasi yang sudah tersedia. Begitu halnya dengan Anggota Bawaslu bidang penindakan pelanggaran pemilu yang bertugas di Badan Pengawas Pemilu ini, telah disediakan staff yang profesional yang bisa mengoperasikan berbagai aplikasi canggih tersebut. Menanggapi penerapan pelayanan seperti yang telah disebutkan di atas, masyarakat sebagai informan juga memberikan dukungan besar kepada pihak Badan Pengawas Pemilu untuk ikut mensukseskan penerapan *e-government* tersebut. Sebagaimana kebijakan yang sudah ditetapkan di Bawaslu tersebut, mereka sebagai informan melakukan pendaftaran dan pengaduan secara online. Hal ini adalah bentuk dukungan yang bisa diberikan kepada pihak Badan Pengawas Pemilu untuk mensukseskan proses digitalisasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diketahui bahwa penerapan pelayanan berbasis *e-government* di Badan Pengawas Pemilu mendapatkan dukungan penuh dari pihak penyedia layanan ataupun dari pengguna layanan itu sendiri, sehingga sudah memenuhi indikator *support* untuk bisa dikatakan sukses dalam penerapannya<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup>Pratama, "Upaya Bawaslu Kota Samarinda Dalam Legislatif Serta Pemilu Presiden."

<sup>17</sup>JANNATHA RAMADHONA, "PERLUASAN KEWENANGAN BADAN PENGAWAS PEMILU REPUBLIK INDONESIA DALAM PENCEGAHAN DAN PENINDAKAN PRAKTIK MONEY

POLITICS," *Advanced Optical Materials* 10, no. 1 (2018): 1–9,

<https://doi.org/10.1103/PhysRevB.101.089902><http://dx.doi.org/10.1016/j.nantod.2015.04.009><http://dx.doi.org/10.1038/s41467-018-05514-9><http://dx.doi.org/10.1038/s41467-019-13856->

## 2. *Capacity*

*Capacity* adalah sebuah indikator kesuksesan *e-government* yang meliputi kemampuan pihak penyedia layanan dalam mewujudkan inovasi tersebut. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Indrajit dalam bukunya, elemen ini berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang cukup untuk mewujudkan inisiatif *e-government*, ketersediaan teknologi informasi yang memadai, serta ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidang tersebut.

Kebijakan yang diambil oleh pihak Badan Pengawas Pemilu untuk menerapkan pendaftaran secara online sudah sejalan dengan instruksi presiden No. 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengimbangi ketersediaan finansial, beserta alat-alat teknologi digital, maka diperlukan juga adanya sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu para petugas medis yang memiliki kompetensi dan keahlian untuk mengoperasikan pelayanan berbasis *e-government* tersebut. Dalam hal ini, pelayanan administrasi yang menggunakan sistem online, pihak Badan Pengawas Pemilu sudah menetapkan petugas khusus yang mumpuni di bidang tersebut. Begitu juga dengan pengoperasian berbagai alat-alat teknologi canggih<sup>18</sup>.

Dari penjelasan tersebut, maka diketahui dengan jelas bahwasanya penerapan pelayanan berbasis *e-government* di Badan Pengawas Pemilu telah memenuhi elemen *capacity* yang berupa ketersediaan finansial, alat-alat digital, serta petugas medis yang profesional.

## 3. *Value*

Elemen ketiga yang menentukan sukses tidaknya penerapan pelayanan berbasis *e-government* ialah *value* atau nilai guna/ manfaat yang bisa dirasakan dari pembaruan tersebut. Manfaat yang didapatkan dari penerapan pelayanan menggunakan *e-government* di Badan Pengawas Pemilu tidak hanya dirasakan oleh pihak Bawaslu sebagai penyedia layanan, namun memang ditujukan untuk dapat diambil manfaatnya oleh masyarakat yang menjadi informan.

Begitu pula dengan teknologi-teknologi canggih yang digunakan para petugas untuk melakukan pemeriksaan terhadap laporan pelanggaran pemilu. Pengadaan inovasi tersebut mampu meningkatkan kualitas pemeriksaan sehingga analisa mendalam terhadap keluhan-keluhan yang dimiliki oleh masyarakat bisa dengan lebih cepat terdeteksi dan teratasi.

Elemen *value* ini juga berkaitan dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat yang nantinya akan menjadi indikator sukses tidaknya implementasi *e-government* tersebut. Beberapa masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini menyatakan bahwasanya penerapan pelayanan menggunakan teknologi digital (GOWASLU) membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk melaporkan temuan dugaan pelanggaran pemilu. Karena mereka tidak perlu datang secara langsung ke

---

1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41467-020-14365-2%0Ahttp://dx.doi.org/1.

<sup>18</sup>MUH. DANIAL, *PENGUATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWAS PEMILU DALAM MENINGKATKAN KINERJA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI SULAWESI SELATAN*, 2021.

kantor badan pengawas pemilu dan menunggu lama. Proses aduan bisa dilakukan dengan lebih cepat dan praktis dengan memanfaatkan android yang sudah menjamur di kalangan masyarakat saat ini. Sehingga bagi orang yang memiliki kesibukan padat sehari-harinya, tidak akan merasa terganggu ketika hendak melaporkan temuan pelanggaran pemilu, karena aduan bisa dilakukan dari rumah atau dimana saja secara online. Hal ini sesuai dengan pandangan West & Far dalam memahami inovasi itu sendiri, yaitu penerapan suatu hal yang baru yang memberikan keuntungan baik individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Dengan mengamati beberapa keuntungan atau manfaat yang dirasakan oleh berbagai pihak dari penerapan pelayanan berbasis *e-government* ini, maka dapat dikatakan bahwasanya implementasi ini telah memenuhi elemen *value* dan dipandang efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan, seperti masalah akses jarak tempuh pelapor dengan kantor Bawaslu ataupun kurang sistematis dan terkontrolnya pelayanan administrasi di Badan Pengawas Pemilu tersebut.

Berdasarkan hasil temuan data beserta analisa teoritis terhadap fenomena tersebut, maka untuk dapat mengantisipasi permasalahan dalam pelaksanaan pemilihan umum (PEMILU) maka dibutuhkan tiga indikator dengan aplikasi GOWASLU untuk mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi haknya pada pelayanan pengaduan pelanggaran pemilu.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan deskripsi penerapan pelayanan berbasis *e-government* di Badan Pengawas Pemilu pamekasan memperoleh *support* penuh dari pihak Stakeholder, terutama masyarakat. Bentuk dukungan tersebut berupa penyediaan hardware dan software yang dibutuhkan oleh para tenaga administrasi, kompetensi dari para petugas dan anggota bawaslu kabupaten, serta kemauan masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang telah tersedia dengan baik.

Penerapan pelayanan berbasis *e-government* di Badan Pengawas Pemilu tersebut juga memenuhi indikator *capicity*, yang berupa ketersediaan unsur finansial, alat-alat elektronik yang menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan, serta para tenaga administrasi dan anggota bawaslu yang kompeten dan profesional. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap penggunaan *e-government* dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bawaslu terutama kabupaten pamekasan. Penerapan tersebut memberikan banyak manfaat, seperti nilai kepraktisan, efisiensi waktu, serta efektivitas pelayanan

### **Daftar Pustaka**

Alihodžić, Sead. *Manajemen Risiko Dalam Pemilu*, 2016.

Ardiansyah, Iwan. *PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILIHAN UMUM (PSPP) OLEH BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM (BAWASLU) PROVINSI SUMATERA SELATAN*, 2020.

Budiman, Arief. *Strategi Mewujudkan Pemilu Berkualitas Dan Berintegritas*, 2015.  
<http://pasca.unej.ac.id/wp-content/uploads/2015/08/jember-revisi-Strategi-Mewujudkan-Pemilu-Berkualitas-dan-Berintegritas.pdf>.

DANIAL, MUH. *PENGUATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA PENGAWAS PEMILU DALAM MENINGKATKAN KINERJA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN*

- UMUM PROVINSI SULAWESI SELATAN, 2021.
- Heryanto, Gun Gun, and Muhamad Rosit. *LITERASI POLITIK DAN PELEMBAGAAN PEMILU*, 2016.
- Ishak, Mansur. "Jurnal Bawaslu DKI Jakarta September 2020." *Jurnal Bawaslu DKI* 1, no. 1 (2016): 1-212.
- Margret, Anna, Yolanda Panjaitan, Mia Novitasari, and Julia Iksarana. *Menyoal Data Representasi Perempuan Di Lima Ranah*, 2018. <http://cakrawikara.id>.
- Nabila, Afina. "PERAN BAWASLU KABUPATEN KEBUMEN MENCEGAH POLITIK UANG DI DESA ANTI POLITIK UANG KABUPATEN KEBUMEN PERSPEKTIF TEORI AL-H{ISBAH." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689-1699.
- Pratama, Risky Adhitya. "Upaya Bawaslu Kota Samarinda Dalam Legislatif Serta Pemilu Presiden." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 7, no. 3 (2019): 1311-1324.
- RAMADHONA, JANNATHA. "PERLUASAN KEWENANGAN BADAN PENGAWAS PEMILU REPUBLIK INDONESIA DALAM PENCEGAHAN DAN PENINDAKAN PRAKTIK MONEY POLITICS." *Advanced Optical Materials* 10, no. 1 (2018): 1-9.
- Sakdiah, Anita. "KINERJA BAWASLU KOTA BATAM DALAM PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU SERENTAK TAHUN 2019 DI KOTA BATAM." *Universitas Putera Batam* 1 (2019): 10.
- SILONDAE, TIEN NOVITA U. *Sistem Pelaporan Dan Penatausahaan Laporan Pertanggungjawaban Keuangan Secara Real Time Di Bawaslu Kabupaten/Kota Se-Sulawesi Tenggara*, 2020.
- Sofiyatul, Nia, and Anggraenie Dewi. "SKKP BAWASLU Sebagai Sarana Pendidikan Politik Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Politik Warga Negara." *Jurnal Kewarganegaraan* 5, no. 2 (2021): 355-363.
- Sukmajati, Mada, and Aditya Perdana. *Tata Kelola Pemilu Di Indonesia. Tata Kelola Pemilu Di Indonesia*, 2019.
- SUPRIYANTO, DIDIK. *PENGUATAN BAWASLU OPTIMALISASI POSISI, ORGANISASI, DAN FUNGSI DALAM PEMILU 2014*, 2014.
- Susila Wibawa, Kadek Cahya. "Pengawasan Partisipatif Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Serentak Di Indonesia." *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 4 (2019): 615-628.