



Dampak Kebijakan KPU Lombok Timur terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024: Strategi Peningkatan

Muh. Khairul Fatihin¹, Suriadi²

Institut Agama Islam Hamzanwadi Pancor Lombok timur¹, KPU Kabupaten Lombok Timur²

Email Korespondensi: fatihmuhkhairul@gmail.com, suryasaputra453@gmail.com

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 09 Desember 2025

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of the East Lombok Regency General Election Commission (KPU) policies on the quality of public service delivery in 2024 Regional Election (Pilkada). The primary focus of this research is to evaluate the institutional strategies adopted by the KPU in responding to the challenges of digital transformation, enhancing public participation, and fostering interagency collaboration to achieve transparent, accountable, and inclusive electoral governance. The study employs a descriptive qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, in-depth interviews, and documentation. Interviews were conducted directly with East Lombok KPU commissioners, community leaders, voters, academics, election observers, and representatives of political parties. The findings show that the East Lombok KPU has implemented several digital innovations such as KPU Satu Data, Sidalih, Sipol, and Sirekap to enhance efficiency and transparency in public information. Furthermore, the institution's responsiveness to feedback from the public and supervisory bodies such as Bawaslu constitutes an essential component of its service enhancement strategy. Nevertheless, certain challenges persist, including delays in the issuance of technical regulations and issues related to the validation of adhoc committee candidate registrations, which warrant further attention. The study recommends strengthening standard operating procedures (SOPs), developing institutional coordination, and improving reporting and evaluation systems as part of ongoing efforts to enhance the quality of public services in the electoral sector. Additionally, the East Lombok KPU has initiated a podcast program aimed to increase public understanding of democracy and electoral processes.

Keywords: East Lombok KPU, public services, KPU One Data, digitalization, Sirekap

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kebijakan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Lombok Timur terhadap kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pilkada 2024. Fokus utama kajian adalah menilai strategi kelembagaan KPU dalam menghadapi tantangan digitalisasi, peningkatan partisipasi publik, serta sinergi antar-lembaga demi mewujudkan tata kelola pemilu yang transparan, akuntabel, dan inklusif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan komisioner KPU Lombok Timur, Tokoh, pemilih, akademisi, pemantau, dan perwakilan partai politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPU Lombok

Timur telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital seperti KPU Satu Data, Sidalih, Sipol, dan Sirekap sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan keterbukaan informasi publik. Selain itu, responsivitas terhadap masukan dari masyarakat dan lembaga pengawas seperti Bawaslu juga menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan pelayanan. Meski demikian, tantangan seperti regulasi teknis yang turun tidak tepat waktu dan isu validasi pendaftaran calon panitai adhoc masih perlu mendapat perhatian. Penelitian ini merekomendasikan penguatan prosedur operasional standar (SOP), peningkatan koordinasi kelembagaan, serta perbaikan sistem pelaporan dan evaluasi sebagai upaya berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di bidang pemilihan umum. KPU Kabupaten Lombok Timur juga mengadakan podcast dalam meningkatkan pemahaman publik tentang demokrasi dan pemilihan umum.

Kata kunci: KPU Lombok Timur, pelayanan publik, KPU Satu data, digitalisasi, Sirekap

PENDAHULUAN

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan lembaga yang menjalankan peran vital dalam menjamin terselenggaranya pemilihan umum yang jujur, adil, dan transparan (Azmy & Harahap, 2022). Lembaga ini memiliki tanggung jawab moral dan institusional dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam hal penyediaan informasi, fasilitasi partisipasi pemilih, dan layanan administrasi pemilihan umum. KPU memerlukan peningkatan infrastruktur dan pelatihan internal (Putri, 2025).

Pelayanan publik yang optimal mengharuskan strategi kelembagaan yang efisien dan adaptif terhadap dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat. Strategi ini mencakup cara KPU merancang komunikasi publik, membangun sistem informasi yang inklusif, serta menjalin kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, strategi yang dijalankan KPU menjadi faktor penentu terhadap persepsi dan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Pelayanan publik yang optimal merupakan pilar fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan keadilan sosial. Secara teoretis, pelayanan publik idealnya bersifat responsif, transparan, inklusif, dan berorientasi pada pemenuhan hak dasar masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam prinsip *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2000). Namun, dalam praktiknya, ketidakefektifan pelayanan publik masih menjadi persoalan struktural di banyak negara, termasuk Indonesia. Konstitusi melalui Pasal 28 D UUD 1945 menjamin hak warga negara atas pelayanan publik yang adil, tetapi implementasinya kerap terhambat oleh kompleksitas birokrasi, disparitas kapasitas kelembagaan, dan kesenjangan sumber daya. Misalnya, dalam konteks penyelenggaraan pemilu oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU), masalah seperti ketidakakuratan data pemilih, minimnya aksesibilitas bagi kelompok marjinal, dan rendahnya transparansi proses adjudikasi sengketa mencerminkan kegagalan dalam memenuhi standar pelayanan publik yang partisipatif dan berkualitas.

Selain Inovasi teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan, tetapi di sisi lain, ketidaksiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat yang masih kurang, dan kerentanan keamanan siber dapat memperluas ketimpangan akses

(*digital divide*). Selain itu, tekanan politik dan intervensi kepentingan pragmatis seringkali mengurangi netralitas dan akuntabilitas penyelenggara layanan publik.

Dari perspektif kebijakan, regulasi seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menetapkan standar minimal layanan, tetapi implementasinya masih bersifat sektoral dan tidak holistik (Agriyansyah & Adriadi (2022). Akibatnya, kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat pedalaman, atau komunitas adat kerap terpinggirkan dalam mengakses layanan dasar. Ketidakefektifan ini tidak hanya berimplikasi pada menurunnya kepercayaan publik (*publik trust*) terhadap institusi negara, tetapi juga berpotensi memicu krisis legitimasi demokrasi, terutama ketika hak partisipasi politik warga terabaikan. Oleh karena itu, mendorong pelayanan publik yang optimal bukan sekadar persoalan teknis-administratif, melainkan juga komitmen politik untuk merealisasikan prinsip kesetaraan, inklusi, dan keberpihakan pada kepentingan publik.

Penelitian ini menjadi signifikan untuk dilakukan, mengingat masih terbatasnya kajian yang secara eksplisit mengkaji keterkaitan antara strategi kelembagaan KPU dan pelayanan publik di daerah. Analisis mendalam terhadap strategi yang diterapkan KPU Lombok Timur menjadi penting untuk menilai seberapa besar kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Meski banyak studi yang telah dilakukan mengenai kinerja instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, penelitian yang secara khusus membahas kinerja lembaga negara non-kementerian (lembaga negara pendukung) masih terbatas. Salah satunya adalah studi terkait kinerja Komisi Pemilihan Umum (KPU). Lembaga ini memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pemilu atau pilkada.

KPU Lombok timur mendapatkan penghargaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) sebagai sistem yang dibentuk untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarkan dokumen-dokumen hukum secara teratur, terpadu, dan dapat diakses publik.

Fokus utama dari studi ini adalah untuk melakukan penilaian terhadap kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Lombok Timur. Evaluasi ini meliputi berbagai aspek penting seperti efisiensi, akuntabilitas, penggunaan teknologi informasi, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi upaya peningkatan kinerja kelembagaan di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi kebijakan KPU terhadap peningkatan pelayanan publik di Lombok timur. Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan komisioner KPU Lombok Timur, Tokoh, pemilih, akademisi, pemantau, dan perwakilan partai politik. Sedangkan untuk model atau teknik analisis data yang peneliti

menggunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data yang bertujuan untuk mengatur secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dapat membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun pembaca (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMABAHASAN

Kebijakan Penggunaan Layanan Digital Oleh KPU Lombok Timur

KPU Satu Data

Satu Data Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan metode KPU untuk mewujudkan tata kelola data yang terintegrasi, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara publik. Dalam konteks manajemen informasi pemerintahan, Peta Satu Data KPU selaras dengan kebijakan nasional tentang Satu Data Indonesia (SDI) yang dicanangkan untuk mendorong kesatuan data antar lembaga negara, memperkuat perencanaan berbasis bukti (*evidence-based policy*), serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Perpres, 2019).

“Untuk mendapatkan data yang diinginkan, masyarakat dapat mengakses atau membuka KPU satu data. Semua data tentang KPU sudah tersedia” (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025)

Pernyataan ini menunjukkan upaya Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam mengembangkan sistem keterbukaan informasi publik melalui platform *KPU Satu Data*. Dalam perspektif administrasi publik dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), penyediaan data secara terbuka merupakan bagian penting dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.

Platform KPU Satu Data menyediakan berbagai jenis informasi dan data terkait pemilu, termasuk data pemilih, hasil pemilu, dan informasi kepengmilian lainnya. Ini merupakan langkah progresif dalam mendukung demokrasi yang inklusif dan berbasis data.

Peta Satu Data berfungsi sebagai instrumen penting dalam pengambilan keputusan, evaluasi kebijakan, serta penyusunan strategi pelayanan publik KPU yang berbasis bukti dan terukur. Peta Satu Data KPU menjadi prinsip open government, dimana data-data yang disajikan tidak hanya digunakan secara internal, tetapi juga dapat diakses oleh masyarakat, akademisi, maupun pemangku kepentingan lainnya dalam rangka pengawasan partisipatif dan kajian ilmiah. Melalui digitalisasi peta dan integrasi sistem informasi geografis (GIS), KPU tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga membuka ruang kolaborasi lintas sektor.

“KPU terbuka atas saran dan masukan dari masyarakat, Hal-hal sekecil apapun akan dibenahi terkait informasi dan publikasi” (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025)

Pernyataan ini menjelaskan bahwa adanya komitmen Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk membuka ruang partisipasi publik secara aktif. Keterbukaan terhadap saran dan masukan mencerminkan prinsip *akuntabilitas horizontal*, di mana lembaga publik tidak hanya bertanggung jawab ke atas (secara formal ke pemerintah atau negara), tetapi juga ke samping yaitu kepada warga masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama dalam proses demokrasi.

Pernyataan tersebut menandai adanya komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), yang merupakan nilai penting dalam manajemen pelayanan publik modern. Ini menunjukkan bahwa KPU tidak hanya fokus pada masalah besar atau struktural, tetapi juga memiliki sensitivitas terhadap detail, yang seringkali justru berdampak langsung pada persepsi publik.

Dengan demikian, Peta Satu Data KPU merupakan peningkatan penting menuju transformasi digital kelembagaan yang mendukung pemilu yang inklusif, transparan, dan berintegritas. Ia bukan semata alat bantu visualisasi, melainkan representasi konkrit dari komitmen KPU terhadap tata kelola data yang berdaya guna tinggi dan berorientasi pada pelayanan publik yang modern.

Media sosial sangat tepat dipilih sebagai alat komunikasi kepada masyarakat karena mampu membuka ruang dialog yang memungkinkan terjadinya komunikasi interaktif (Janssen et al. (2012). Untuk itu, media sosial harus mendapatkan prioritas pengelolaan yang serius dan profesional. Ada unsur utama yang harus dipenuhi dalam pengelolaan media sosial, yaitu *social engagement* (Wirtz & Daier 2015).

Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih):

Sidalih Digunakan untuk pemutakhiran dan verifikasi data pemilih secara daring. Peluncuran dan implementasi aplikasi Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) telah dimulai sejak penyelenggaraan Pemilihan Umum (Pemilu) tahun 2014. Legalitas penggunaan Sidalih secara eksplisit diatur dalam Pasal 218 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. Kehadiran Sidalih menjadi bagian dari upaya strategis Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk menjaga integritas, memutakhirkan, serta mengelola data pemilih secara lebih akurat, transparan, dan terkini.

Secara teknis, Sidalih memiliki beberapa fungsi utama salah satunya adalah proses penyesuaian data antara DP4 yang berasal dari Kementerian Dalam Negeri, Daftar Pemilih Tetap (DPT) Pemilu terakhir, serta Daftar Pemilih Berkelanjutan (DPB). Hasil dari proses sinkronisasi ini digunakan sebagai dasar untuk kegiatan Pencocokan dan Penelitian (coklit) yang dilakukan secara langsung di lapangan. Selanjutnya, hasil coklit tersebut dimutakhirkan menjadi Daftar Pemilih Sementara (DPS), yang kemudian dikaji dan ditetapkan oleh KPU menjadi Daftar Pemilih Tetap (DPT), melalui serangkaian proses pengolahan dan pencermatan secara mendalam.

Tak hanya berfungsi secara internal, Sidalih juga menyediakan basis data yang dapat diakses secara publik melalui situs resmi www.cekdp.kpu.go.id. Melalui platform ini, masyarakat dapat memverifikasi status kepiluan mereka – apakah telah terdaftar atau belum – serta memberikan tanggapan jika ditemukan ketidaksesuaian data. Fitur lain yang tidak kalah penting, Sidalih juga mampu mendeteksi data pemilih ganda secara nasional, yang merupakan kontribusi signifikan dalam menjamin validitas daftar pemilih.

Peluncuran dan penggunaan aplikasi Sidalih dimulai sejak Pemilu 2014 diselenggarakan. Aplikasi Sidalih memiliki payung hukum yang tertuang dalam Pasal 218 UU Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. Aplikasi Sidalih hadir dalam rangka memudahkan KPU menjaga, memutakhirkan dan memproses data pemilih secara lebih akurat serta up to date. Beberapa fungsi dari Sidalih di antara

Proses Sinkronisasi data DP4 dari Kemendagri, DPT Pemilu Terakhir dan DPB (Daftar Pemilih Berkelanjutan) menghasilkan Daftar Pemilih yang digunakan untuk kepentingan coklit (Pencocokan dan Penelitian) di lapangan. Proses data coklit kemudian dimutakhirkan menjadi DPS dan terakhir ditetapkan oleh KPU menjadi data DPT untuk digunakan dalam pemilu, setelah dilakukan pengolahan dan pencermatan DPS.

Sidalih juga menyediakan database yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mengecek data pemilih yang telah terdaftar atau tidak terdaftar serta dapat memberi tanggapan melalui situs www.cekdpt.kpu.go.id. Kemudahan lain dari Sidalih adalah dapat mendeteksi data pemilih ganda se-Indonesia.

Sistem Informasi Partai Politik (Sipol)

Sistem Informasi Partai Politik (Sipol) merupakan sistem yang dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi dalam proses pendaftaran, verifikasi, serta penetapan partai politik sebagai peserta Pemilihan Umum anggota DPR dan DPRD. Selain itu, Sipol juga mendukung pemutakhiran data partai politik secara berkelanjutan di seluruh tingkatan Komisi Pemilihan Umum (KPU) – baik di tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota – serta oleh partai politik itu sendiri sebagai peserta pemilu.

KPU Kabupaten Lombok Timur menyediakan layanan klarifikasi atas dugaan pencatutan nama dalam Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) secara responsif selama 24 jam. Layanan ini bertujuan untuk melindungi hak politik warga negara serta memastikan data keanggotaan partai politik yang valid dan akurat. Dalam rangka mempermudah akses, KPU juga membuka jalur komunikasi alternatif melalui aplikasi pesan instan (WhatsApp), sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang mengalami keterbatasan waktu atau jarak untuk hadir langsung ke kantor KPU. Pendekatan ini mencerminkan prinsip pelayanan publik yang proaktif, mudah diakses, dan berorientasi pada perlindungan hak konstitusional setiap individu

“Kami KPU Lotim melayani 24 jam yang namanya tercatat di sipol, bahkan apabila masyarakat tidak bisa datang ke kantor KPU lotim, kita bisa bantu via WA” (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025)

Pengembangan Sipol oleh KPU bertujuan memberikan kemudahan administratif bagi partai politik dalam menyampaikan dokumen persyaratan pendaftaran. KPU telah menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dalam sistem SIPOL seperti transparansi dan partisipasi (Azmy & Harahap (2022). Dengan adanya aplikasi ini, partai politik tidak lagi diwajibkan menyerahkan dokumen fisik dalam jumlah besar – yang sebelumnya bisa mencapai puluhan hingga ratusan boks kontainer – melainkan cukup dalam bentuk berkas digital (soft file) yang diunggah langsung ke sistem.

Secara teknis, Sipol dilengkapi dengan kemampuan untuk melakukan analisis terhadap potensi kegandaan keanggotaan, baik yang terjadi dalam internal satu partai politik maupun antarpolitical politik. Di samping itu, Sipol juga menyediakan basis data yang dapat diakses oleh masyarakat umum, sehingga publik dapat melakukan pengecekan status keanggotaan partai politik, serta

menanggapi apabila terdapat pencatutan nama sebagai pengurus atau anggota partai politik.

Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP)

SIREKAP Digunakan untuk menghimpun hasil penghitungan suara secara digital langsung dari TPS. Dalam kerangka modernisasi administrasi pemilu, Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP) muncul sebagai representasi konkret dari komitmen negara terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance*, khususnya dalam dimensi transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas proses demokrasi elektoral. Dikembangkan oleh Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia, SIREKAP bertujuan untuk mengakselerasi dan mengefisienkan mekanisme rekapitulasi hasil pemilu melalui pendekatan digital yang terintegrasi dan berbasis data visual.

"Sistem penghitungan suara online (Sirekap) masih perlu diperbaiki agar publik dan partai mendapatkan hasil perhitungan yang cepat dan akurat" (wawancara dengan partai politik, 10 April 2025)

Penghitungan suara masih mengalami kendala seperti keterlambatan unggah data dan ketidaksesuaian hasil. Situasi ini menimbulkan keraguan terhadap akurasi dan transparansi proses pemilu. Untuk menjaga kepercayaan, KPU perlu memperkuat sistem teknis dan menyampaikan informasi secara terbuka dan empatik agar proses penghitungan dapat dipahami dan diterima semua pihak.

Secara teknis, SIREKAP mengadopsi metodologi pemrosesan citra digital dan *Optical Character Recognition* (OCR) untuk mengkonversi dokumentasi visual dari formulir C1-Plano menjadi data numerik yang dapat diproses secara otomatis. Melalui perangkat lunak ini, data penghitungan suara yang diperoleh dari Tempat Pemungutan Suara (TPS) diunggah dan diproses melalui sistem pengenalan karakter, yang kemudian ditampilkan secara publik dalam waktu hampir bersamaan (*real-time*) sebagai bagian dari strategi transparansi dan pengawasan partisipatif berbasis teknologi.

Upaya dirilisnya Sirekap sebagai bentuk penyempurnaan dari Situng, yakni untuk meminimalisir kecurangan pemilu yang terjadi saat pemungutan dan perhitungan suara, sampai dengan rekapitulasi perhitungan suara. Sirekap terbagi menjadi dua bagian, yakni Sirekap Mobile dan Sirekap Web. Hasil pindai tersebut dapat dilakukan baik secara online (*real time*) maupun secara offline. Selanjutnya dilakukan rekapitulasi secara berjenjang menggunakan Sirekap Web. Dengan akurasi Sirekap, maka hampir dapat dipastikan tidak akan terjadi kecurangan penghitungan suara secara berjenjang hingga penetapan calon terpilih.

Penyelesaian persoalan dari adanya kendala-kendala yang muncul pada implementasi aplikasi-aplikasi di atas, bahwa KPU RI terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan pada setiap aplikasi-aplikasi yang telah dirilis untuk keterpenuhan syarat-syarat atau prinsip-prinsip yang telah dijelaskan di atas serta keamanan data yang digunakan.

Penerapan teknologi digital dalam proses elektoral menyuguhkan beragam manfaat substantif. Pertama, dari sisi efisiensi, digitalisasi mempercepat tahapan administratif seperti pendaftaran pemilih, pencocokan dan penelitian (coklit) data, hingga proses rekapitulasi suara yang sebelumnya bersifat manual. Kedua,

transparansi meningkat secara signifikan melalui penyediaan akses data secara daring, memungkinkan publik untuk memantau hasil dan proses pemilu secara real-time. Ketiga, digitalisasi turut memperluas partisipasi elektoral dengan menyediakan informasi secara luas dan merata, serta membuka ruang interaksi melalui platform pelaporan digital. Keempat, sistem digital menghadirkan bentuk baru pengawasan partisipatif, di mana masyarakat dapat melakukan verifikasi data secara mandiri dan kolektif sebagai bentuk kontrol horizontal terhadap penyelenggara.

"Melestarikan tradisi lama yang baik, dan memperbaiki yang kurang baik. Kekurangan yang ada pada KPU akan dibenahi". (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur akan melakukan perbaikan yang berkelanjutan. institusi ini menyadari masukan sebagai komponen esensial dalam upaya peningkatan mutu layanan demi terpenuhinya kepentingan publik. pandangan seperti ini sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang menekankan pada transparansi, implementasi mekanisme evaluasi diri yang sistematis, serta komitmen terhadap proses perbaikan yang berkesinambungan

Meskipun demikian, adopsi teknologi dalam pemilu menyisakan tantangan yang membutuhkan mitigasi. Aspek keamanan siber menjadi isu dominan, karena potensi serangan digital seperti peretasan atau manipulasi data sangat berisiko merusak integritas hasil pemilu. Di sisi lain, ketimpangan akses terhadap teknologi dan internet masih menjadi hambatan struktural, khususnya di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal), di mana ketersediaan infrastruktur dan kapasitas literasi digital masyarakat masih rendah. Selain itu, kredibilitas sistem digital juga turut menjadi sorotan, terutama dalam penggunaan aplikasi seperti SIREKAP yang mengalami kendala teknis di beberapa wilayah. Masalah legalitas dan perlindungan data pribadi pemilih semakin menegaskan perlunya kerangka hukum yang adaptif dan kuat, agar data sensitif dapat terjaga dengan baik serta tidak disalahgunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Sinergi Kelembagaan Dalam Tata Kelola Pemilu

Sinergi kelembagaan merupakan elemen yang berpengaruh signifikan untuk mewujudkan tata kelola pemilu yang efektif, transparan, dan akuntabel. Sinergi ini mencerminkan kerja sama strategis dan koordinasi antar lembaga seperti KPU, Bawaslu, dan DKPP, serta melibatkan aktor eksternal seperti pemerintah daerah, partai politik, media, dan masyarakat sipil. Kerja sama lintas institusi ini bertujuan untuk menghindari tumpang tindih kewenangan, memperkuat pengawasan, serta memastikan bahwa setiap tahapan pemilu berlangsung secara terstruktur dan partisipatif.

Implementasi sinergi kelembagaan dalam pemilu dapat dilihat dari sejumlah praktik, seperti koordinasi aktif antara KPU dan Bawaslu dalam menindaklanjuti temuan pengawasan, kolaborasi KPU dengan pemerintah daerah dalam hal logistik dan keamanan, serta integrasi data kependudukan melalui kerja sama dengan Dinas Dukcapil dalam proses pemutakhiran data pemilih. Namun, pelaksanaan sinergi ini

tidak lepas dari berbagai tantangan, antara lain ego sektoral, perbedaan interpretasi regulasi, serta ketiadaan mekanisme koordinasi yang sistematis. Oleh karena itu, untuk memperkuat sinergi kelembagaan secara berkelanjutan, dibutuhkan forum koordinasi formal, sistem informasi lintas institusi yang terbuka, serta penguatan budaya birokrasi kolaboratif yang menempatkan prinsip demokrasi dan pelayanan publik sebagai pijakan utama.

Lebih responsif terhadap saran dan perbaikan bawaslu

Sebagai penyelenggara pemilu yang berperan dalam menjamin proses demokrasi yang berintegritas, KPU dituntut untuk lebih responsif terhadap saran, rekomendasi, dan temuan hasil pengawasan yang disampaikan oleh Bawaslu.

“KPU diharapkan untuk lebih responsif dalam menindaklanjuti saran dan perbaikan dari bawaslu atau pihak terkait lainnya” (Rapat Evaluasi bersama Bawaslu, 25 Januari 2025)

Pernyataan ini mencerminkan harapan publik dan para pemangku kepentingan agar Komisi Pemilihan Umum (KPU) menjadi lembaga yang terbuka, cepat dan tanggap, ketika menerima masukan khususnya dari Bawaslu sebagai mitra pengawas pemilu. Dalam konteks penyelenggaraan demokrasi, responsivitas KPU menunjukkan bahwa mereka berjalan beriringan dengan lembaga dan elemen masyarakat lain yang sama-sama ingin memastikan pemilu berjalan jujur, adil, dan transparan.

Masukan dari Bawaslu atau pihak terkait lainnya sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab bersama dalam menjaga kualitas demokrasi. Respons yang cepat dan terbuka dari KPU akan membangun kepercayaan, memperkuat kolaborasi, dan mencegah kesalahpahaman yang bisa merugikan proses pemilu itu sendiri.

Responsivitas ini tidak hanya mencerminkan komitmen KPU terhadap prinsip akuntabilitas dan transparansi, tetapi juga menjadi landasan penting dalam mendorong perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pemilu. Tindak lanjut yang cepat dan tepat terhadap catatan korektif dari Bawaslu akan meningkatkan kualitas tata kelola pemilu, mencegah potensi pelanggaran, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap proses elektoral. Untuk itu, diperlukan mekanisme koordinasi yang terbuka dan sistem pelaporan yang terintegrasi antara KPU dan Bawaslu, guna memastikan bahwa setiap masukan ditindaklanjuti secara konstruktif. Dengan pendekatan tersebut, KPU dapat menunjukkan peran aktifnya dalam membangun sistem pemilu yang lebih profesional, adil, dan partisipatif.

Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan pemilih dan stakeholder

Peningkatan koordinasi dan komunikasi antara KPU, pemilih, serta para pemangku kepentingan merupakan aspek penting dalam memperkuat integritas dan partisipasi pemilu yang inklusif dan demokratis. Dalam konteks penyelenggaraan pemilihan umum, KPU perlu mengembangkan strategi komunikasi yang terstruktur, adaptif, dan berbasis data untuk menjangkau seluruh segmen pemilih secara efektif, termasuk kelompok rentan dan pemilih pemula. Penggunaan media digital, forum tatap muka, serta kolaborasi dengan organisasi

masyarakat sipil dan pemerintah daerah menjadi sarana penting dalam menjembatani aspirasi publik dan membangun kepercayaan terhadap proses elektoral. Selain itu, koordinasi lintas lembaga dan stakeholder, seperti Bawaslu, partai politik, media massa, dan aparat keamanan, harus diperkuat melalui mekanisme sinergi yang sistematis, guna memastikan kelancaran tahapan pemilu dari sisi teknis, logistik, dan pengawasan. Dengan demikian, KPU dapat mewujudkan penyelenggaraan pemilu yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Regulasi yang tidak tepat waktu dalam penyelenggaraan pemilu merupakan tantangan. Ketika aturan-aturan penting belum tersedia tepat waktu, penyelenggara pemilu menghadapi kesulitan dalam menyusun pedoman teknis, sementara peserta pemilu mungkin merasa kurang memiliki waktu yang cukup untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan ketentuan yang berlaku. Meski demikian, situasi ini juga membuka ruang untuk memperkuat sinergi antarlembaga dan mendorong perbaikan sistem regulasi ke depan. Dengan perencanaan yang lebih terukur dan komunikasi yang lebih terbuka, proses legislasi pemilu di masa mendatang diharapkan dapat berjalan lebih selaras, tepat waktu, dan mendukung terselenggaranya pemilu yang adil, partisipatif, dan dipercaya oleh publik.

Peraturan yang turun tidak tepat waktu menjadi salah satu masalah KPU yang akan diperbaiki (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025).

Waktu turunnya regulasi teknis dalam penyelenggaraan pemilu merupakan tantangan yang dihadapi oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU), termasuk di Kabupaten Lombok Timur. Namun demikian, tantangan ini tidak direspons dengan pasif, melainkan dijadikan sebagai titik awal untuk melakukan pembenahan yang konstruktif. Berdasarkan wawancara dengan Komisioner KPU, disampaikan bahwa peraturan yang tidak turun tepat waktu telah menjadi bahan evaluasi internal dan masuk dalam agenda prioritas perbaikan.

Komitmen KPU untuk memperbaiki hal ini mencerminkan semangat adaptif dan progresif dalam mewujudkan tata kelola pemilu yang lebih baik. Melalui koordinasi yang lebih erat dengan lembaga legislasi dan pemangku kepentingan lainnya, KPU berharap proses legislasi ke depan dapat lebih sinkron dan responsif terhadap kebutuhan lapangan (Febriadi, 2022). Dengan perencanaan yang lebih terukur, komunikasi yang terbuka, serta sinergi antarlembaga yang semakin kuat, KPU optimis mampu menciptakan penyelenggaraan pemilu yang tidak hanya tepat prosedur, tetapi juga menjunjung tinggi nilai demokrasi, efisiensi, dan partisipasi publik secara menyeluruh.

Walaupun regulasi yang turun terlambat, Lombok timur mendapatkan penghargaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH). Ini merupakan sistem yang dibentuk untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarluaskan dokumen-dokumen hukum secara teratur, terpadu, dan dapat diakses publik.

Kemudahan akses informasi oleh masyarakat merupakan salah satu capaian positif Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam mendorong transparansi dan keterbukaan publik (Agriyansyah & Adriadi, 2022). Melalui berbagai platform digital seperti website resmi, media sosial institusional, serta sistem informasi

kepemiluan seperti Sidalih, Sipol, dan Sirekap, KPU Lombok Timur telah menyediakan sarana informasi yang terbuka, mudah dijangkau, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Hal ini menunjukkan komitmen KPU untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya menjadi objek dalam proses demokrasi, tetapi juga subjek yang aktif dan terinformasi.

Dengan sistem pelayanan informasi yang terintegrasi dan berbasis digital, masyarakat kini dapat memperoleh data terkait tahapan pemilu, daftar pemilih, informasi partai politik, hingga hasil rekapitulasi suara dengan cepat dan akurat. Ketersediaan informasi ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik serta memperkuat pengawasan partisipatif (Kahewadima dkk, 2022). Semakin mudahnya akses informasi juga mendorong keterlibatan warga dalam setiap proses pemilu, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas demokrasi secara substansial.

"Masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah" (Wawancara dengan Bapak Suriadi, Komisioner KPU Lotim, 12 Maret 2025)

Penguatan Standar Operating Prosedure (SOP)

Standar Operating Prosedure (SOP) adalah sekumpulan prosedur atau petunjuk tertulis yang dirancang untuk memastikan bahwa aktivitas tertentu dilakukan dengan cara yang konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Meyer, 2015). Untuk memastikan keberhasilan implementasi SOP, perlu dilakukan pemanfaatan teknologi secara optimal dalam setiap tahap penyelenggaraan pemilu. Integrasi sistem manajemen data berbasis teknologi informasi yang terhubung secara real-time akan meningkatkan efisiensi, meminimalkan kesalahan manusia, dan mempercepat proses pelaporan.

KPU perlu mempercepat validasi pendaftaran calon anggota adhoc supaya pendaftar tidak bolak balik print bukti pendaftaran karena sebagian pendaftar mendapatkan validasi ketika berada di kantor KPU sehingga kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik (wawancara, 12 mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa KPU Lombok Timur perlu meningkatkan kinerja pelayanan publik seperti pelayanan pendaftaran anggota adhoc dengan cara mempercepat validasi pendaftaran agar calon anggota adhoc dengan lancar mengurus administrasi pendaftaran. Hal tersebut tidak hanya akan meningkatkan kinerja KPU tetapi juga akan menyelesaikan persoalan kekurangan pendaftar panitia adhoc KPU Lotim. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme evaluasi yang melibatkan pihak eksternal dan indikator kinerja yang jelas guna mengukur efektivitas setiap aspek dalam SOP.

Selain itu, untuk menjaga agar proses pemilu tetap adil dan transparan, penting bagi SOP untuk menyertakan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas serta prosedur penanganan pelanggaran yang cepat dan tegas. Penanganan pelanggaran harus dilakukan dengan pendekatan yang tidak hanya berbasis hukum, tetapi juga mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi dan keadilan. Dengan demikian, SOP yang fleksibel, namun tetap berbasis pada nilai-nilai inti pemilu, akan memungkinkan KPU untuk merespons perubahan situasi dengan cepat tanpa mengorbankan integritas penyelenggaraan pemilu itu sendiri.

Laporan Berkala Ke Publik

Penyampaian laporan berkala oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) kepada publik merupakan suatu kewajiban normatif yang secara substansial merefleksikan komitmen lembaga penyelenggara pemilu terhadap prinsip-prinsip demokrasi, khususnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Laporan ini menjadi mekanisme strategis dalam menjaga integritas pemilu melalui penyebaran informasi yang komprehensif dan terstruktur mengenai seluruh proses penyelenggaraan pemilu. Secara yuridis, kewajiban tersebut didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta sejumlah regulasi teknis dalam bentuk Peraturan KPU. Materi yang tercakup dalam laporan mencakup perkembangan tahapan pemilu, dinamika daftar pemilih dan peserta, alokasi serta penggunaan anggaran, distribusi logistik pemilu, penanganan pelanggaran, serta evaluasi kinerja kelembagaan di berbagai tingkatan.

Laporan ini disusun dan disampaikan secara periodik—bulanan, triwulan, atau bahkan mingguan—bergantung pada urgensi tahapan pemilu, dan didistribusikan melalui berbagai kanal resmi seperti situs web KPU, siaran pers, media sosial institusional, rapat bersama legislatif, maupun forum-forum publik lainnya. Dalam kerangka tata kelola pemilu yang demokratis, laporan berkala ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban publik, tetapi juga sebagai instrumen vital dalam membangun kepercayaan elektoral dan memastikan seluruh proses berjalan sesuai asas kejujuran, keadilan, dan keterbukaan yang menjadi fondasi demokrasi substansial.

Podcast KPU Lombok Timur

Podcast KPU Lombok Timur merupakan Pelayanan publik yang dihadirkan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur untuk mendekatkan isu-isu kepemiluan kepada masyarakat, terutama kalangan muda seperti generasi milenial dan Gen Z. Melalui format podcast, KPU berupaya menyampaikan edukasi politik secara santai, interaktif, dan mudah dipahami, agar partisipasi pemilih dapat meningkat. Podcast ini membahas berbagai topik seputar demokrasi, tahapan pemilu, pentingnya hak suara, hingga kisah inspiratif dari penyelenggara dan masyarakat yang terlibat dalam proses pemilihan.

Selain sebagai sarana sosialisasi, podcast ini juga menjadi wadah bagi KPU Lombok agar lebih dekat dengan publik. Program ini dikemas menarik dengan pembawa acara (host) hasil seleksi internal, yang dipilih karena kemampuannya dalam membawakan obrolan ringan namun bermakna. Episode-episode awalnya telah tayang di kanal YouTube dan media sosial resmi KPU Lombok Timur, dan mendapatkan respon positif karena gaya komunikasinya yang segar dan edukatif. Melalui langkah ini, KPU berharap budaya melek politik tumbuh di kalangan masyarakat Lombok Timur secara alami dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Lombok Timur telah melakukan berbagai upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan Pilkada 2024. Transformasi digital menjadi salah satu langkah utama yang diterapkan, melalui pengembangan sistem informasi seperti Sidalih, Sipol, Sirekap, serta platform KPU Satu Data. Digitalisasi ini berperan penting dalam mempercepat proses administratif, meningkatkan transparansi, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses elektoral. Ketersediaan informasi yang mudah diakses masyarakat, baik melalui media digital maupun kanal komunikasi langsung, menjadi pondasi dalam membangun kepercayaan publik serta memperkuat pengawasan partisipatif. Selain itu, KPU Lombok Timur juga menunjukkan respons positif terhadap masukan dari berbagai pihak, termasuk Bawaslu, serta berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas koordinasi kelembagaan dan tata kelola regulasi. Tantangan seperti keterlambatan regulasi teknis, kendala teknis dalam sistem digital, hingga hambatan infrastruktur dan literasi digital telah diidentifikasi dan ditindaklanjuti dengan semangat perbaikan berkelanjutan. KPU Kabupaten Lombok Timur juga melakukan podcast dalam meningkatkan pemahaman publik tentang demokrasi dan pemilihan umum sebagai bentuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

KPU Lombok Timur perlu meningkatkan kinerja pelayanan publik seperti pelayanan pendaftaran anggota adhoc dengan cara mempercepat validasi pendaftaran agar calon anggota adhoc tidak kerepotan dalam mengurus administrasi pendaftaran, penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP), sinergi antar-lembaga, serta penyampaian laporan berkala kepada publik merupakan bagian integral dari strategi peningkatan layanan yang berbasis prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dengan demikian, KPU Lombok Timur tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis pemilu, tetapi juga sebagai penggerak pelayanan publik yang demokratis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat secara luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Jurnal Ilmu Sosial & Hukum atas Kesempatan dan kepercayaannya dalam mempublikasikan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Agriyansyah, Y., & Adriadi, R. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di KPU Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1)
- Azmy, A. S., & Harahap, H. G. (2022). Akuntabilitas Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam Pendaftaran dan Verifikasi Sistem Informasi Partai Politik (SIPO) pada Pemilu Tahun 2019. *INDEPENDEN Jurnal Politik Indonesia dan Global*, 3(2). <https://doi.org/10.24853/independen.3.2.38-44>

- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). *The New Publik Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Febriadi, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pemilu Langsung di Indonesia. *Al Iidara Balad: Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 13–22.
- Frederickson, H. G. (1997). *The Spirit of Publik Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Handayani, N. (2022). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.
- Handoyo, L. S., & Nugroho, R. A. (2024). Analisis Pelayanan Publik di KPUD Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Hukum dan Kenegaraan*, 8(1), 30–42. (Diakses melalui EBSCOhost)
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.
- Iskandar, A., Sari, R. D., & Maulana, R. (2023). *Paradigma Baru Pelayanan Publik Indonesia: Dari Old Publik Administration Menuju New Publik Service*. Jakarta: Pustaka Pemerintahan.
- Iswahyudi, A., & Triyuwono, I. (2016). *Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value for Money dan Good Governance*. JIA.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Kahewadima, C., Qorib, F., & Ghofur, M. A. (2022). Praktik Publik Relations pada Divisi Humas Komisi Pemilihan Umum Kota Malang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Rinjani*, 7(2), 50–60.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: MENPAN.
- Kholikin, R. A., & Holivil, E. (2024). Implementasi Peraturan PKPU No. 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik oleh KPU. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 9(1), 22–30.
- Komisi Informasi Pusat. (2020). *Indeks Keterbukaan Informasi Publik Nasional 2020*. Jakarta: KIP RI. <https://kip.go.id/>
- Meyer, M. (2015). Operational procedures in publik administration. *Publik Administration Review*, 75(4), 562–573.
- Moento, P.A., Firman, F., & Yusuf, A.P. (2019). *Good Governance dalam Pemerintahan*. MJPA.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Purba, S.P., & Djamin, D. (2015). *Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Good Governance di Tingkat Desa*. UMA.

-
- Putra, N.A.S., & Priyadi, M.P. (2019). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Dana Desa*. JIRA.
- Putri, I. M. P. (2025). Implementasi Kebijakan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Berbasis Website (e-PPID) di Komisi Pemilihan Umum. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Universitas Andalas.
- Putri, S. (2023). Innovation to improve service quality based on classes (Study on BPJS Kesehatan). *International Journal of Regional Innovation*, 5(1), 15–28.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2017). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 96.
- Sari, A.Z.P., Natalia, N.G., & Cahya, R.W.N. (2023). *Good Governance sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat*. JISpendiora.
- Situmorang, C.V., & Simanjuntak, A. (2020). *Peran Partisipasi, Akuntabilitas, dan Transparansi*. JIKA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2015). E-Government strategy process instruments. *Government Information Quarterly*, 32(3), 306–315.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.05.002>
- Wulandari, D. A., Yusuf, M., & Nurhasanah, N. (2023). Pengelolaan JDIH KPU Provinsi Kalimantan Tengah dalam Menunjang Informasi Pelayanan Publik. *Pencerah Publik*, 10(1), 53–59.
- Yanti, E.R., & Wiralestari, W. (2023). *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi terhadap Pengelolaan Keuangan Desa*. JMK.