

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI BAWASLU BENGKULU SELATAN

Oleh:

Syach Sema Diyo Asesda, Rosidin, Novliza Eka Patrisia

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

Email Korespondensi : syachsema123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bawaslu Bengkulu Selatan. Penelitian ini menyoroti pentingnya akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan dapat diandalkan. Meskipun sudah ada kemajuan yang signifikan, masih terdapat tantangan dalam memastikan penerapan yang efektif, seperti masalah teknis (jaringan internet yang tidak stabil dan pemadaman listrik), keterbatasan infrastruktur, dan ketidakhadiran petugas yang tidak konsisten. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Bawaslu telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan, masalah seperti kurangnya keterlibatan petugas dan kurangnya pelatihan masih menjadi hambatan untuk mencapai tata kelola yang optimal. Penelitian ini menyimpulkan dengan rekomendasi untuk meningkatkan infrastruktur, pelatihan petugas, dan partisipasi publik guna memperbaiki efektivitas dan responsivitas pelayanan publik serta memastikan kelancaran proses pemilu.

Kata Kunci : *Good governance*, Pelayanan publik, Bawaslu, Bengkulu Selatan

Abstract

This study examines the implementation of good governance principles to improve the quality of public service at the Election Supervisory Agency (Bawaslu) in South Bengkulu. The research highlights the importance of accountability, transparency, participation, and the rule of law in creating public services that are efficient, responsive, and reliable. Despite significant progress, challenges remain in ensuring effective implementation, such as technical issues (unstable internet networks and power outages), limited infrastructure, and inconsistent staff attendance. This study uses a descriptive qualitative approach, collecting data through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that although Bawaslu has made efforts to improve service quality, issues such as lack of staff involvement and insufficient training remain obstacles to achieving optimal governance. The study concludes with recommendations to improve infrastructure, staff training, and public participation to enhance the effectiveness and responsiveness of public services and ensure the smooth running of the electoral process.

Keywords: *Good governance*, Public service, Bawaslu, Bengkulu Selatan

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari pelaksanaan fungsi pemerintahan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan dasar warga negara sekaligus meningkatkan kesejahteraan sosial. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting keberhasilan birokrasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Kamelia & Veranita, 2022). Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya akuntabilitas aparatur, kurangnya transparansi informasi, lemahnya partisipasi masyarakat, serta belum optimalnya penegakan hukum. Kondisi ini menuntut adanya penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* sebagai kerangka dasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan (Ramadhan, 2024).

Good governance yaitu tata kelola secara konseptual, *good governance* dapat dipahami sebagai suatu proses dan struktur dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, supremasi hukum, efektivitas, efisiensi, serta keadilan dalam setiap pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Konsep ini lahir sebagai respon terhadap kebutuhan akan reformasi birokrasi dan tuntutan masyarakat terhadap pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab, dan berpihak pada kepentingan publik (Darmi,

2024; Jus Samuel Sihotang, 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan *good governance* memiliki arti penting karena menjadi instrumen untuk menghindari penyalahgunaan kewenangan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Baren Sipayung & Andi Wahyudi, 2022; Kayati et al., 2025).

Di tingkat daerah, penerapan *good governance* menjadi semakin krusial karena pemerintah daerah merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang responsif, akuntabel, dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab kepada publik (Prihartono & Tuti, 2023).

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari pelayanan di sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, administrasi, hingga pengelolaan sumber daya alam. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mendukung terciptanya kesejahteraan sosial yang lebih merata (Rosika & Frinaldi, 2023; Tawai, Muhammad Amir, & Almaidah, 2023; Yuliyanti, Radjikan, 2022).

Tabel 1.1

Data Kepercayaan Pelayanan Publik di Provinsi Bengkulu

Pemerintah Kabupaten	Nilai
Kabupaten Bengkulu Utara	79,14
Kabupaten Bengkulu Selatan	94,08

Pemerintah Kabupaten	Nilai
Kabupaten Bengkulu Tengah	84,88
Kabupaten Kepahiang	91,26
Kabupaten Rejang Lebong	88,99
Kabupaten Seluma	88,02
Kabupaten Mukomuko	90,02
Kabupaten Kaur	95,94

Sumber :BPS Tahun 2024

Provinsi Bengkulu terdiri dari 9 kabupaten/kota, dengan Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh nilai 94,08 (Hijau A), yang menunjukkan kualitas tertinggi dalam pelayanan publik. Meskipun demikian, tantangan dalam penerapan prinsip *good governance* tetap ada, seperti ketidakhadiran petugas, kurangnya sarana, dan ketidakstabilan jaringan internet. Kabupaten lain, seperti Bengkulu Utara dan Bengkulu Tengah, meskipun memiliki kualitas pelayanan yang baik (kategori Hijau B), masih perlu meningkatkan efektivitas pelayanan mereka.

Relevansi data ini sangat penting karena kepercayaan publik merupakan indikator langsung dari efektivitas tata kelola pemerintahan. Tingkat kepercayaan yang tinggi menandakan bahwa masyarakat menilai lembaga publik bekerja secara akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Sebaliknya, penurunan kepercayaan publik dapat mengindikasikan adanya masalah dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*, seperti keterlambatan layanan, kurangnya keterbukaan informasi, atau lemahnya mekanisme pertanggungjawaban.

Implikasi dari data ini terhadap kualitas pelayanan publik di

Bengkulu Selatan adalah bahwa tingginya kepercayaan publik harus dijaga melalui konsistensi pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, dan perbaikan infrastruktur layanan. Meskipun nilainya tinggi, pelayanan publik masih menghadapi tantangan teknis seperti gangguan jaringan, keterbatasan sarana digital, dan ketidakhadiran petugas di lapangan. Jika tidak diatasi, faktor-faktor tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat di masa mendatang. Oleh karena itu, data ini menjadi dasar penting untuk menilai efektivitas penerapan prinsip *good governance* serta mengarahkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Bengkulu Selatan agar tetap transparan, akuntabel, dan partisipatif (Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, 2021).

Kabupaten Bengkulu Selatan menjadi salah satu wilayah yang menarik untuk diteliti karena di satu sisi memiliki tingkat kepercayaan publik yang relatif baik terhadap layanan Bawaslu, namun di sisi lain masih menghadapi sejumlah kendala dalam implementasi prinsip *good governance*.

Permasalahan yang sering muncul di antaranya adalah keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan teknis seperti pemadaman listrik dan jaringan internet yang tidak stabil, serta ketidakhadiran sebagian petugas yang berpotensi mengganggu kelancaran pelayanan dan pengawasan pemilu.

Meski demikian, terdapat pula faktor positif seperti meningkatnya profesionalisme petugas, keramahan dalam melayani masyarakat, dan upaya perbaikan

sistem kerja secara bertahap. Oleh karena itu, analisis terhadap pelaksanaan *good governance* di lingkungan Bawaslu Bengkulu Selatan menjadi penting untuk memahami sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik telah diimplementasikan secara nyata (Ali & Saputra, 2020; Dwi S et al., 2020).

Dalam beberapa kasus, ada juga keluhan terkait dengan ketidak hadiran atau kurangnya keterlibatan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi atau pengaduan terkait pemilu (Triyanto et al., 2021). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk menerapkan prinsip *good governance* di Bawaslu Bengkulu Selatan, masih terdapat banyak tantangan yang harus dihadapi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, dengan mengacu pada empat elemen utama yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2009), yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti adanya pertanggungjawaban politik dan publik, di mana pejabat pemerintah dapat digantikan secara berkala dan memiliki tugas yang jelas agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan. (Permatasari, 2020).

Transparansi tercermin dalam kebijakan terbuka terhadap pengawasan, memberikan akses informasi yang jelas kepada masyarakat, dan adanya mekanisme *check and balance* antara eksekutif

dan legislatif untuk menghindari penyalahgunaan wewenang (Rudianto, 2024).

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoretis dalam bidang administrasi publik, tetapi juga menawarkan solusi praktis yang dapat diimplementasikan oleh Bawaslu Bengkulu Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Bengkulu Selatan.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena sosial secara komprehensif melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, sehingga dapat menangkap makna, persepsi, dan pengalaman partisipan secara lebih utuh. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hokum dalam pelayanan publik Bawaslu Bengkulu Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu. Lokasi ini dipilih secara purposif karena memiliki tingkat kepercayaan publik yang relatif tinggi dibandingkan kabupaten lainnya di Provinsi Bengkulu (BPS,

2024), namun masih menghadapi sejumlah kendala dalam penerapan prinsip *Good Governance*, terutama yang berkaitan dengan infrastruktur, kehadiran petugas, serta konsistensi penerapan kebijakan.

Informan penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri dari ketua dan anggota Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan sebagai pengambil kebijakan, sekretariat dan staf Bawaslu sebagai pelaksana teknis pelayanan publik, masyarakat penerima layanan dan pengawas partisipatif sebagai pengguna layanan, serta tokoh masyarakat dan akademisi lokal yang memahami konteks sosial dan politik daerah. Jumlah informan bersifat fleksibel dan disesuaikan hingga mencapai titik jenuh data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak menambah temuan baru.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali persepsi dan pengalaman informan mengenai penerapan prinsip *Good Governance*, observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas pelayanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelaah arsip kegiatan, laporan pengawasan, serta data sekunder dari sumber resmi seperti BPS. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu untuk memperoleh gambaran empiris yang komprehensif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan prinsip *good governance* di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Bengkulu Selatan secara umum telah menunjukkan adanya upaya menuju tata kelola pemerintahan yang baik, meskipun masih terdapat sejumlah kendala yang perlu mendapat perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum telah diupayakan oleh lembaga, namun belum berjalan optimal karena adanya hambatan teknis dan kelemahan dalam aspek sumber daya manusia serta infrastruktur pendukung.

Akuntabilitas

Sedarmayanti (2009), Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti adanya pertanggungjawaban politik dan publik, di mana pejabat pemerintah dapat digantikan secara berkala dan memiliki tugas yang jelas agar tidak terjadi penyalahgunaan kekuasaan. Bawaslu Bengkulu Selatan telah berupaya menerapkan mekanisme pertanggungjawaban publik melalui pelaporan kegiatan, dokumentasi hasil pengawasan, dan publikasi informasi di media sosial maupun papan pengumuman. Namun, akuntabilitas belum sepenuhnya terwujud karena keterbatasan sistem informasi digital dan belum adanya sistem pengarsipan yang terintegrasi. Beberapa dokumen hasil pengawasan masih disimpan secara manual

sehingga menyulitkan proses audit dan pelacakan data. Kondisi ini berdampak pada kecepatan serta ketepatan penyampaian informasi publik, yang seharusnya menjadi indikator utama dari lembaga yang menerapkan prinsip *good governance*.

Wawancara dengan petugas Bawaslu, ditemukan bahwa meskipun terdapat mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Salah satu petugas mengungkapkan :

"Salah satu tantangan terbesar adalah adanya ketidakhadiran beberapa petugas yang menyebabkan proses pengawasan terhambat. Kami sudah mencoba sistem rotasi, namun tetap saja ada petugas yang tidak menjalankan tugas dengan baik."

Masyarakat juga mengungkapkan harapan agar petugas lebih sering hadir untuk memberi penjelasan dan menjawab pertanyaan yang muncul, sehingga menghindari ketidakpastian.

Meskipun ada mekanisme rotasi petugas untuk memastikan akuntabilitas, masih ada kendala terkait ketidakhadiran petugas dalam beberapa kesempatan. Ketidakhadiran ini menjadi masalah besar karena mengganggu kelancaran pengawasan dan menciptakan ketidakpastian bagi masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan responsif. Proses rotasi memang memberikan kesempatan untuk memperbaiki kinerja petugas, namun jika tidak diimbangi dengan

ketegasan dan pengawasan internal, hal ini bisa berdampak pada rendahnya tingkat akuntabilitas di lapangan. Untuk meningkatkan akuntabilitas, perlu adanya sistem pemantauan yang lebih ketat terhadap kehadiran petugas, serta penguatan tugas yang jelas agar setiap petugas tahu tanggung jawab mereka dan dapat lebih profesional dalam menjalankan tugasnya. Hal ini juga akan mendorong peningkatan kinerja di seluruh lini Bawaslu.

Namun demikian, dalam hal pengelolaan akuntabilitas, ada beberapa perbaikan yang cukup berarti, yaitu adanya mekanisme penggantian pejabat atau petugas secara berkala. Hal ini bertujuan untuk mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan dan meningkatkan akuntabilitas di tingkat lembaga. Proses rotasi atau penggantian yang dilakukan Bawaslu memberikan kesempatan untuk memperbaiki kekurangan dalam sistem yang ada dan mencegah terjadinya monopoli kekuasaan oleh individu atau kelompok tertentu. Penggantian ini juga memberikan dorongan kepada petugas untuk mempertanggungjawabkan kinerja mereka, memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan stakeholder terkait.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa absensi pegawai di lingkungan Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 17 huruf h UU No. 14 Tahun 2008 dan Pasal 18 angka 2, yang menyatakan bahwa absensi dan daftar hadir bukan termasuk informasi yang dikecualikan, kecuali

ada persetujuan tertulis dari pihak yang bersangkutan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan absensi pegawai di Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan telah mengikuti aturan yang berlaku dan menjamin transparansi dalam pengelolaan data absensi.

Transparansi:

Sedarmayanti (2009), tercermin dalam kebijakan terbuka terhadap pengawasan, memberikan akses informasi yang jelas kepada masyarakat, dan adanya mekanisme check and balance antara eksekutif dan legislatif untuk menghindari penyalahgunaan wewenang. Dalam aspek transparansi, Bawaslu Bengkulu Selatan sudah berusaha menyediakan akses informasi terkait pemilu bagi masyarakat. Masyarakat memiliki akses untuk memperoleh informasi terkait pengawasan pemilu yang sedang berlangsung, meskipun dalam beberapa kasus, informasi yang diinginkan tidak sepenuhnya mudah diakses oleh publik. Salah satu faktor penghambat adalah ketidakstabilan jaringan internet dan pemadaman listrik yang sering terjadi, yang memperlambat proses distribusi informasi secara efisien dan mengganggu kelancaran proses pengawasan.

Dalam aspek transparansi, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa akses informasi terkait pemilu dan pengawasan sudah tersedia, namun ada kendala teknis. Salah seorang warga menyatakan, :

"Kami sering kesulitan mengakses informasi melalui situs web, mungkin karena

gangguan jaringan. Informasi memang ada, tetapi kadang tidak bisa diakses saat dibutuhkan."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Bawaslu telah membuka ruang informasi publik melalui website resmi dan media sosial, namun keterbukaan informasi masih terbatas pada pengumuman administratif. Informasi yang bersifat strategis, seperti laporan hasil pengawasan dan evaluasi pelanggaran, belum disajikan secara terbuka dan mudah diakses. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan jaringan internet yang sering mengalami gangguan serta minimnya tenaga teknis yang mengelola sistem informasi.

Masalah teknis seperti pemadaman listrik dan jaringan yang tidak stabil secara langsung menghambat proses digitalisasi dokumen dan pembaruan data daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek teknologi menjadi faktor penentu dalam keberhasilan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Partisipasi

Sedarmayanti (2009), Partisipasi mengajak masyarakat untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan, memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemilu, khususnya partisipasi masyarakat, Bawaslu Bengkulu Selatan telah melakukan sosialisasi dan pendidikan politik kepada masyarakat, terutama menjelang

tahapan pemilu. Namun, tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan masih rendah. Beberapa masyarakat menganggap bahwa proses pelaporan pelanggaran terlalu rumit dan tidak menjamin adanya tindak lanjut. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengawasan menyebabkan pelibatan publik dalam proses *good governance* belum maksimal. Rendahnya partisipasi masyarakat ini juga terkait dengan lemahnya kepercayaan terhadap institusi publik, sehingga diperlukan strategi yang lebih partisipatif, seperti forum konsultasi publik, pelibatan tokoh masyarakat, dan penguatan relawan pengawas partisipatif di tingkat desa.

Dalam hal partisipasi, wawancara mengungkapkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang terlibat dalam memberikan laporan terkait pemilu, tidak semua masyarakat tahu cara yang benar untuk melakukannya. Seorang petugas Bawaslu menjelaskan,

"Kami sudah mencoba untuk lebih aktif dalam memberikan sosialisasi, namun masih banyak warga yang bingung mengenai prosedur pengaduan atau partisipasi dalam pengawasan pemilu."

Di sisi lain, sebagian besar masyarakat merasa bahwa kehadiran petugas yang ramah dan kompeten dapat mendorong partisipasi yang lebih besar.

"Jika petugas lebih responsif dan bisa menjelaskan dengan baik, kami akan lebih sering melaporkan

apa yang terjadi di lapangan," kata salah satu warga.

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka hukum yang jelas, faktor-faktor teknis dan birokrasi sering menjadi hambatan dalam penerapan supremasi hukum yang efektif. Gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang sering terjadi menghambat pelaksanaan pengawasan yang sesuai dengan regulasi yang ada, serta merusak prediktabilitas birokrasi dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Namun, meskipun terdapat kendala tersebut, faktor pendukung yang positif seperti keramahan petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, serta meningkatnya kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik, telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Petugas yang memiliki sikap ramah dan kompeten mampu memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai cara berpartisipasi dalam pengawasan pemilu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan tetap ada, partisipasi masyarakat dapat meningkat apabila didukung dengan fasilitas yang memadai dan peningkatan kualitas SDM.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa kegiatan sosialisasi dan peningkatan kapasitas pegawai Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan pada Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Tahun 2024 akan dilaksanakan melalui Rapat Koordinasi (Rakor) yang membahas persiapan tahapan kampanye dan pemungutan suara.

Kegiatan ini dijadwalkan berlangsung pada tanggal 22 hingga 23 Maret 2025, dari pukul 15:30 WIB hingga selesai, bertempat di Hotel Marina 2, Jl. Serma Jakfar, Kecamatan Kota Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi seluruh peserta dan berjalan dengan lancar, memberikan kontribusi positif terhadap kesiapan pegawai Bawaslu dalam melaksanakan tugas mereka selama tahapan pemilihan.

Supremasi Hukum dan Aparat Birokrasi

Sedarmayanti (2009), supremasi hukum dan aparat birokrasi menegaskan bahwa pelayanan publik harus dijalankan berdasarkan kerangka hukum yang jelas, yang menjamin hak-hak warga negara dan menciptakan prediktabilitas terhadap sektor swasta. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bawaslu Bengkulu Selatan berkomitmen menjalankan tugas pengawasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, efektivitas penegakan hukum pemilu masih menghadapi kendala karena keterbatasan jumlah personel, beban kerja yang tinggi, dan inkonsistensi dalam penerapan sanksi.

Evaluasi kinerja petugas menunjukkan hubungan erat antara profesionalisme pegawai dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Kinerja yang

konsisten, cepat tanggap, dan berlandaskan aturan memperkuat prinsip supremasi hukum karena menunjukkan bahwa hukum berlaku tanpa diskriminasi. Sebaliknya, ketika penegakan hukum dilakukan secara tidak konsisten, masyarakat akan meragukan kredibilitas lembaga. Oleh sebab itu, Bawaslu perlu memperkuat sistem evaluasi yang berkelanjutan dengan menggunakan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*) yang terukur dan transparan, serta memperluas mekanisme pengawasan internal untuk mencegah pelanggaran etik oleh petugas. Dengan demikian, penerapan prinsip supremasi hukum tidak hanya menjadi jargon normatif, tetapi benar-benar terealisasi dalam perilaku dan kinerja aparatur lembaga pengawas. Salah satu petugas mengatakan:

"Kami memiliki aturan yang jelas, tetapi masalah teknis seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik menghalangi pelaksanaan tugas kami."

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum sudah ada, faktor teknis dan birokrasi menjadi kendala utama dalam memastikan supremasi hukum diterapkan dengan efektif.

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka hukum yang jelas, faktor-faktor teknis dan birokrasi sering menjadi hambatan dalam penerapan supremasi hukum yang efektif. Gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang sering terjadi menghambat pelaksanaan

pengawasan yang sesuai dengan regulasi yang ada, serta merusak prediktabilitas birokrasi dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa evaluasi kinerja pegawai Bawaslu Kabupaten Bengkulu Selatan dilaksanakan secara periodik dan tahunan untuk menilai capaian kinerja berdasarkan hasil kerja dan perilaku kerja. Dokumen hasil evaluasi kinerja tahunan digunakan sebagai pengganti Dokumen Penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dalam proses kenaikan pangkat PNS Bawaslu.

Selain itu, pemberian penghargaan atau apresiasi diberikan kepada PNS yang menunjukkan kemajuan kinerja sebagai bentuk motivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya, sementara sanksi atau pembinaan kinerja diterapkan bagi PNS yang tidak menunjukkan kemajuan. Pimpinan juga dapat melakukan penyesuaian ekspektasi kinerja PNS jika diperlukan, untuk memastikan bahwa target kinerja yang ditetapkan realistis dan dapat dicapai. Selain itu, PNS diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan atau pendidikan tambahan, dengan harapan dapat meningkatkan kinerja mereka. Hasil evaluasi kinerja ini menjadi dasar dalam menyusun rencana kinerja yang lebih efektif dan realistis di masa depan.

Supremasi hukum dapat diterapkan secara efektif, infrastruktur yang lebih kuat dan dukungan teknologi yang memadai sangat dibutuhkan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan pada sistem

birokrasi agar lebih efisien dan responsif terhadap tantangan yang ada, terutama dalam hal penggunaan teknologi untuk mendukung pengawasan yang transparan dan akuntabel.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan *good governance* di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kabupaten Bengkulu Selatan telah menunjukkan komitmen menuju tata kelola pemerintahan yang baik, namun masih dihadapkan pada berbagai tantangan struktural dan teknis. Prinsip-prinsip utama *good governance* yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum belum sepenuhnya berjalan optimal karena terbatasnya infrastruktur pendukung, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi pengawasan, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas telah diterapkan melalui sistem pelaporan kegiatan dan dokumentasi pengawasan, namun belum didukung oleh sistem informasi digital yang memadai. Transparansi sudah diupayakan melalui penyediaan informasi publik, tetapi belum mencakup keterbukaan terhadap hasil evaluasi dan pelanggaran yang bersifat substantif. Partisipasi masyarakat masih rendah karena belum adanya mekanisme pelibatan yang sistematis, sementara supremasi hukum telah dijalankan namun belum diimbangi dengan penegakan sanksi yang tegas dan konsisten. Hambatan teknis seperti

pemadaman listrik, gangguan jaringan, serta minimnya fasilitas IT secara signifikan memperlambat penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi penting dalam memberikan gambaran empiris dan analitis tentang hubungan antara kapasitas kelembagaan, kualitas SDM, dan kesiapan infrastruktur terhadap keberhasilan penerapan *good governance*. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *good governance* di Bawaslu Bengkulu Selatan hanya dapat dicapai melalui penguatan sistem, reformasi internal yang terarah, dan keterlibatan aktif masyarakat sebagai mitra dalam pengawasan pemilu

Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Terapkan pelaporan digital terintegrasi (*cloud*) dengan KPI per jabatan dan audit internal tahunan; publikasi ringkasan kinerja triwulanan.
2. Membangun portal informasi publik berisi hasil pengawasan & tindak lanjut; tetapkan SLA pemutakhiran data (mis. 3×24 jam) dan sediakan help desk satu pintu.
3. Mementuk Forum Pengawas Partisipatif tingkat desa/kelurahan; sederhanakan kanal pelaporan (*web*/WA bot) dan beri insentif apresiasi untuk pelapor valid.
4. Melakukan latihan rutin prosedur penanganan pelanggaran & etika layanan; tetapkan sanksi disiplin transparan; perkuat MoU & SOP

koordinasi dengan KPU, Kepolisian, Kejaksaan, dan Pengadilan.

5. menyediakan internet dedicated, UPS/genaset, perangkat kerja memadai; kembangkan dashboard pengawasan real-time untuk pelacakan kasus dan pelaporan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. In *Warta Dharmawangsa* (Vol. 14, Issue 4, pp. 602–614). jurnal.dharmawangsa.ac.id. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Baren Sipayung, & Andi Wahyudi. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. In *Jurnal Pendidikan Tambusai* (Vol. 6, Issue 2, pp. 14324–14325). [download.garuda.kemdikbud.go.id. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2843057&val=13365&title=Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2843057&val=13365&title=Penerapan%20Good%20Governance%20dalam%20Rangka%20Meningkatkan%20Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20yang%20Berintegritas%20di%20Lingkungan%20Badan%20Pemeriksa%20Keuangan)
- Darmi, T. (2024). Peran Stakeholders dalam Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Curug 9 di Kabupaten Bengkulu Utara. In *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)* (Vol. 6, Issue 1, pp. 81–91). Universitas Muhammadiyah Bengkulu. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i1.5112>
- Dwi S, A., Indarti, S., & Patrisia, E. (2020). Penerapan Responsibilitas Dan Transparansi Layanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 7(1), 43–49.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, D. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI

- INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). In *Dedikasi* (Vol. 22, Issue 2, p. 105). ejurnal.untag-smd.ac.id. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Jus Samuel Sihotang. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 188–201. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i2.880>
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. In *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* (Vol. 9, Issue 2, pp. 289–299). academia.edu. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.307>
- Kayati, I. T., Indarti, S., & Adriadi, R. (2025). Analisis Penerapan E-Government Pada Penggunaan Aplikasi Sentuh Tanahku Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Bengkulu. 5.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. In *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Vol. 3, Issue 1, p. 1). academia.edu. <https://doi.org/10.52423/neores.v3i1.18108>
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Rudianto, R. (2024). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. In *Gender, Human Development, and Economics* (Vol. 1, Issue 2, pp. 53–66). <https://doi.org/10.61511/ghde.v1i2.2024.1161>
- Tawai, A., Muhammad Amir, & Almaidah. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343–354. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.126>
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. In *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi* (Vol. 7, Issue 1, pp. 1–6). academia.edu. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.1922>
- Yuliyanti, F., Radjikan, R., & ... (2022). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten *Journal* <https://www.bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/123%0Ahttps://www.bureaucracy.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/download/123/140>