

Analisis Pelayanan Administrasi Pada KPU Kota Semarang Dalam Mendukung Efektivitas Penyelenggaraan Pemilu

Analysis of Administrative Services at the Semarang City General Elections Commission (KPU) in Supporting the Effectiveness of Election Administration

Dimas Eka Saputra

Fakultas Hukum, Universitas PGRI Semarang

Email: dimsekaspttra007@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze administrative services at the Semarang City General Elections Commission (KPU) in supporting the administration of elections. Administrative services are an important aspect of ensuring the smooth implementation of election stages, as they involve correspondence management, personnel administration, financial administration, archives and documents, data and information management, as well as various other administrative needs. This study employs a descriptive qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation related to the implementation of administrative services at the Semarang City KPU. The analysis focuses on service quality, timeliness, responsiveness, effectiveness, and accountability of administrative services. The results indicate that administrative services play an important role in supporting the effectiveness of election administration at the city level. Administrative services that are structured, responsive, transparent, and implemented in accordance with established procedures can facilitate the implementation of each election stage. However, several challenges remain, including the need for interdepartmental coordination, increased workloads during certain stages, and the demand for rapid and accurate data and document management. Therefore, improving human resource competencies, utilizing information technology, strengthening internal coordination, and conducting regular service evaluations are necessary to enhance the quality of administrative services and support effective, transparent, and accountable election administration.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Semarang dalam mendukung penyelenggaraan Pemilihan Umum. Pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tahapan Pemilu, karena berkaitan dengan pengelolaan surat-menyurat, kepegawaian, keuangan, arsip dan dokumen, data dan informasi, serta berbagai kebutuhan administratif lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di KPU Kota Semarang. Analisis dilakukan dengan melihat aspek kualitas pelayanan, ketepatan waktu, responsivitas, efektivitas, serta akuntabilitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan Pemilu di tingkat kota. Pelayanan administrasi yang dilakukan secara terstruktur, responsif, transparan, dan sesuai dengan prosedur dapat membantu memperlancar pelaksanaan setiap tahapan Pemilu. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kebutuhan koordinasi antarbagian, beban kerja yang meningkat pada tahapan tertentu, serta tuntutan pengelolaan data dan dokumen secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi internal, serta evaluasi pelayanan secara berkala diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan mendukung penyelenggaraan Pemilu yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Article History

Received: 10 September 2026

Revised: 15 September 2026

Published: 19 September 2026

Keywords: *Administrative services, Semarang City KPU, election administration, service quality, public administration*

Keywords: *Pelayanan administrasi, KPU Kota Semarang, penyelenggaraan Pemilu, kualitas pelayanan, administrasi public*



<https://doi.org/10.5281/zenodo.22942250>

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Pemilihan Umum (Pemilu) merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan kehidupan demokrasi di Indonesia. Melalui Pemilu, masyarakat diberikan kesempatan untuk menentukan wakil-wakilnya serta memilih pemimpin secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan

adil. Keberhasilan penyelenggaraan Pemilu tidak hanya ditentukan oleh proses pemungutan dan penghitungan suara, tetapi juga oleh kualitas administrasi yang mendukung seluruh tahapan.

Melalui Pemilu, masyarakat memiliki kesempatan untuk menggunakan hak politiknya dalam menentukan wakil dan pemimpin yang akan menjalankan pemerintahan. Keberhasilan penyelenggaraan Pemilu tidak hanya ditentukan oleh proses pemungutan dan penghitungan suara, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara Pemilu (Harjanta, 2023). Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang efektif sangat diperlukan agar setiap tahapan Pemilu dapat dilaksanakan secara tertib, sistematis, transparan, dan akuntabel (Prabowo et al., 2025).

Komisi Pemilihan Umum (KPU) merupakan lembaga yang memiliki tugas dan kewenangan dalam menyelenggarakan Pemilu di Indonesia. Pada tingkat daerah, KPU Kota Semarang memiliki peran penting dalam melaksanakan dan mengelola berbagai tahapan Pemilu di wilayah Kota Semarang. Dalam menjalankan tugas tersebut, KPU Kota Semarang membutuhkan dukungan pelayanan administrasi yang baik, meliputi pengelolaan surat-menyurat, dokumen dan arsip, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, pengelolaan data, serta penyediaan informasi bagi peserta Pemilu dan masyarakat. Pelayanan administrasi yang baik dapat mendukung kelancaran kegiatan serta mengurangi kemungkinan terjadinya permasalahan administratif yang dapat menghambat pelaksanaan tahapan Pemilu.

Pelayanan administrasi memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas dan kualitas suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan Pemilu, pelayanan administrasi dituntut untuk dilakukan secara tepat, cepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kompleksitas penyelenggaraan Pemilu juga menuntut penyelenggara memiliki sumber daya manusia yang kompeten, koordinasi yang efektif, serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Selain itu, banyaknya data dan dokumen yang harus dikelola selama proses Pemilu membutuhkan sistem administrasi yang terorganisasi dan dapat diandalkan.

Penyelenggaraan Pemilu melibatkan berbagai pihak, seperti peserta Pemilu, lembaga pemerintahan, pengawas Pemilu, serta masyarakat. Kondisi tersebut menuntut KPU untuk memberikan pelayanan administrasi yang responsif terhadap kebutuhan setiap pemangku kepentingan. Pelayanan administrasi yang kurang optimal, seperti keterlambatan dalam pengelolaan dokumen, ketidakakuratan data, penyampaian informasi yang kurang efektif, maupun lemahnya koordinasi, dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan tahapan Pemilu. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap pelayanan administrasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut telah mendukung penyelenggaraan Pemilu serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi.

KPU Kota Semarang sebagai salah satu lembaga penyelenggara Pemilu di tingkat kota menghadapi berbagai tuntutan administratif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tuntutan tersebut semakin besar pada masa penyelenggaraan Pemilu karena volume kegiatan administrasi cenderung meningkat (Budi Proborini, 2022). Kemampuan KPU Kota Semarang dalam mengelola berbagai kegiatan administratif secara efektif dapat memberikan pengaruh terhadap kelancaran dan kualitas penyelenggaraan Pemilu. Dengan demikian, analisis terhadap pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang menjadi penting untuk memahami sejauh mana pengelolaan administrasi dapat mendukung pelaksanaan Pemilu (Gultom & Dirgantara, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi, responsivitas, ketepatan waktu, efektivitas, akuntabilitas, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi (Fitriani et al., 2023). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang serta menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi guna mendukung penyelenggaraan Pemilu yang efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh KPU Kota Semarang?
3. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang?
4. Bagaimana upaya KPU Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi untuk mendukung penyelenggaraan Pemilu yang efektif dan akuntabel

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Semarang dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami proses pelayanan administrasi, kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi (Pangesti et al., 2026). Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan administrasi berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan (Salsabila, 2026). Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada KPU Kota Semarang

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam mendukung pelaksanaan tugas Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Semarang sebagai penyelenggara Pemilu. Kegiatan administrasi tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan surat-menyurat, tetapi juga mencakup pengelolaan dokumen, arsip, data, kepegawaian, keuangan, serta penyampaian informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemilu.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang perlu dilakukan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Setiap dokumen yang berkaitan dengan tahapan Pemilu membutuhkan proses pengelolaan yang terstruktur agar dapat digunakan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketertiban administrasi menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan KPU, terutama ketika volume pekerjaan meningkat selama tahapan Pemilu.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Semarang sebagai penyelenggara pemilu di tingkat kota memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan berbagai tahapan pemilu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, pelayanan administrasi memiliki posisi yang sangat strategis karena hampir seluruh kegiatan penyelenggaraan pemilu membutuhkan dukungan administratif (Bumiayu, 2026). Administrasi mencakup pengelolaan dokumen, surat-menyurat, data pemilih, informasi kepemiluan, pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, logistik, dokumentasi, serta pelayanan kepada masyarakat dan peserta pemilu.

Pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang pada dasarnya tidak hanya ditujukan kepada internal organisasi, tetapi juga kepada berbagai pihak eksternal. Pihak-pihak tersebut meliputi

masyarakat sebagai pemilih, peserta pemilu, partai politik, calon anggota legislatif, pasangan calon, badan adhoc, pemerintah daerah, lembaga pengawas pemilu, serta pihak-pihak lain yang memiliki kepentingan terhadap informasi dan proses administrasi kepegiluan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, mudah diakses, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak terhadap kelancaran tahapan pemilu, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan hambatan administratif yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi proses penyelenggaraan pemilu secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi juga membutuhkan koordinasi yang baik antara bagian atau unit kerja (Andhito, 2022). Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan sehingga proses pertukaran informasi dan dokumen harus dilakukan secara tepat. Koordinasi yang efektif dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses pekerjaan, serta membantu memastikan bahwa kebutuhan administrasi setiap tahapan Pemilu dapat terpenuhi.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari kemampuan KPU Kota Semarang dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, jelas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya prosedur kerja yang jelas serta kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara profesional.

Dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu, ketepatan administrasi menjadi hal yang sangat penting. Kesalahan dalam pencatatan, pengelolaan dokumen, maupun penyampaian informasi dapat menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan. Oleh karena itu, setiap proses administrasi memerlukan ketelitian dan pemeriksaan agar informasi maupun dokumen yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang baik.

Selain ketepatan, kecepatan pelayanan juga menjadi salah satu indikator penting. Tahapan Pemilu memiliki jadwal dan batas waktu yang telah ditentukan sehingga penyelesaian pekerjaan administrasi harus menyesuaikan dengan jadwal tersebut. Keterlambatan dalam proses administrasi dapat memberikan dampak terhadap pelaksanaan kegiatan lainnya (Syarifah, 2026). Dengan demikian, kemampuan pegawai dalam mengatur waktu dan menentukan prioritas pekerjaan menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, kecepatan dan ketepatan pelayanan. Petugas administrasi dituntut untuk mampu menyelesaikan setiap proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dan mengurangi waktu tunggu.

kemudahan prosedur pelayanan. Prosedur administrasi yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami akan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Informasi mengenai persyaratan, tahapan, biaya, dan waktu penyelesaian perlu disampaikan secara terbuka agar masyarakat tidak mengalami kebingungan ketika mengurus administrasi.

sikap dan kemampuan petugas. Petugas pelayanan harus memiliki sikap ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan informasi dengan baik. Selain itu, petugas harus memiliki kompetensi yang sesuai sehingga mampu menangani berbagai kebutuhan

3. Responsivitas dalam Pelayanan Administrasi

Responsivitas menunjukkan kemampuan pegawai dalam memahami dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan administrasi (Ahdan & Idris, 2026). Dalam penyelenggaraan Pemilu,

kebutuhan administrasi dapat berubah sesuai dengan tahapan dan kondisi yang dihadapi. Oleh sebab itu, pegawai dituntut untuk mampu memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah secara cepat dan tepat.

Responsivitas juga berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pihak yang membutuhkan. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dokumen, maupun jadwal kegiatan harus disampaikan secara mudah dipahami. Pelayanan yang responsif dapat menciptakan proses kerja yang lebih efektif dan mengurangi kesalahpahaman antara penyelenggara Pemilu dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Dalam konteks pelayanan publik, sikap responsif juga menunjukkan kesediaan pegawai untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul. Apabila terdapat kendala dalam proses administrasi, diperlukan komunikasi dan koordinasi untuk menemukan solusi tanpa mengabaikan ketentuan yang berlaku.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk dalam pelayanan administrasi. Teknologi informasi memungkinkan proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual untuk beralih menjadi lebih cepat, terstruktur, dan efisien (Harjanta, 2023). Pemanfaatan teknologi ini dapat berupa penggunaan komputer, internet, aplikasi pelayanan, sistem informasi, penyimpanan data digital, hingga layanan administrasi berbasis daring.

Dalam pelayanan administrasi, teknologi informasi berperan penting dalam mempermudah proses pengelolaan data dan penyampaian informasi. Data masyarakat, pegawai, dokumen, maupun arsip dapat disimpan dalam sistem digital sehingga lebih mudah dicari, diperbarui, dan dikelola. Hal ini dapat mengurangi penggunaan dokumen fisik serta meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip.

Selain itu, teknologi informasi dapat meningkatkan kecepatan pelayanan (Julian, 2023). Masyarakat atau pengguna layanan tidak selalu harus datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan administrasi. Beberapa jenis pelayanan dapat dilakukan melalui aplikasi atau situs web, seperti pendaftaran, pengajuan dokumen, pengisian formulir, pengecekan status permohonan, dan penyampaian informasi. Dengan demikian, waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dapat menjadi lebih singkat dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih praktis.

Pemanfaatan teknologi informasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi. Sistem digital dapat mencatat setiap tahapan proses pelayanan sehingga aktivitas administrasi lebih mudah dipantau dan dievaluasi. Pengguna layanan juga dapat mengetahui informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, serta perkembangan permohonan mereka. Kondisi tersebut dapat membantu mengurangi kesalahan administrasi dan menciptakan pelayanan yang lebih terbuka.

Di sisi lain, penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan banyak waktu, seperti pencatatan data, pencarian arsip, pembuatan laporan, dan pengolahan dokumen, dapat dilakukan dengan bantuan sistem komputer. Pegawai dapat lebih fokus pada pekerjaan yang membutuhkan analisis dan interaksi langsung dengan masyarakat.

Meskipun memberikan banyak manfaat, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi juga menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kualitas jaringan internet yang belum merata, kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi, serta risiko keamanan dan kebocoran data. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi perlu disertai dengan peningkatan kompetensi pegawai, pemeliharaan sistem, perlindungan data, serta penyediaan infrastruktur yang memadai.

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi merupakan salah satu upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Keberhasilan penerapannya tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, sistem keamanan, dan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan.

5. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang. Salah satunya adalah ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten (Harjanta, 2023) Pegawai yang memahami tugas, prosedur, dan peraturan penyelenggaraan Pemilu akan lebih mampu melaksanakan pekerjaan administrasi secara tepat dan bertanggung jawab.

Faktor pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Ketersediaan komputer, jaringan internet, ruang kerja, fasilitas penyimpanan dokumen, serta perangkat pendukung lainnya dapat membantu memperlancar proses pelayanan administrasi.

Selain itu, koordinasi dan komunikasi internal juga menjadi faktor penting. Hubungan kerja yang baik antarbagian dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan mengurangi risiko terjadinya kesalahan informasi. Dukungan pimpinan dalam memberikan arahan, pembagian tugas, dan evaluasi juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran kegiatan organisasi maupun pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung yang tersedia. Faktor-faktor tersebut dapat menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

6. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi dapat menghadapi berbagai hambatan. Salah satu hambatan yang mungkin terjadi adalah meningkatnya beban kerja pada tahapan tertentu dalam penyelenggaraan Pemilu. Banyaknya dokumen, data, dan kegiatan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dapat meningkatkan tekanan pekerjaan bagi pegawai (Sinduharjo et al., n.d.)

Hambatan lainnya dapat berupa kendala koordinasi dan komunikasi. Perbedaan informasi atau keterlambatan penyampaian dokumen antarbagian dapat menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, diperlukan sistem koordinasi yang jelas dan komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan.

Selain itu, kendala teknologi dan sarana prasarana juga dapat memengaruhi pelayanan administrasi. Gangguan jaringan, keterbatasan perangkat, atau kurangnya kemampuan dalam menggunakan sistem informasi dapat menyebabkan proses pekerjaan menjadi lebih lambat.

Perkembangan teknologi telah membuat banyak pelayanan administrasi dilakukan secara digital. Namun, ketergantungan terhadap teknologi juga dapat menjadi hambatan apabila terjadi gangguan jaringan, sistem mengalami error, atau aplikasi pelayanan tidak dapat diakses. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses input, verifikasi, maupun penerbitan dokumen menjadi tertunda.

7. Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, KPU Kota Semarang perlu melakukan berbagai upaya secara berkelanjutan. Salah satunya adalah meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pembinaan yang berkaitan dengan administrasi, teknologi informasi, pengelolaan dokumen, serta ketentuan penyelenggaraan Pemilu.

Peningkatan koordinasi antarbagian juga diperlukan agar setiap pekerjaan dapat dilakukan secara terintegrasi. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dapat membantu pegawai memahami pekerjaan masing-masing dan mengurangi tumpang tindih tugas.

Pemanfaatan teknologi informasi juga perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan (Gultom et al., 2026). Sistem administrasi digital yang mudah digunakan dan didukung dengan keamanan data yang baik dapat membantu mempercepat proses pengelolaan informasi dan dokumen.

Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan yang masih terdapat dalam proses administrasi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

8. Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penyelenggaraan Pemilu

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan administrasi memiliki hubungan yang erat dengan keberhasilan penyelenggaraan Pemilu. Administrasi yang tertib dapat membantu memastikan bahwa setiap tahapan Pemilu memiliki dukungan dokumen, data, informasi, dan koordinasi yang memadai.

Pelayanan administrasi yang baik juga dapat meningkatkan akuntabilitas KPU Kota Semarang karena setiap proses dan dokumen dapat dikelola serta dipertanggungjawabkan dengan jelas (Budi Proborini, 2022). Dengan demikian, pelayanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pendukung, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan penyelenggaraan Pemilu yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan koordinasi, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pelaksanaan evaluasi secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu KPU Kota

Semarang dalam menjalankan seluruh tahapan Pemilu secara lebih efektif dan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

9. Hambatan dalam Pelayanan Administrasi

Pelaksanaan pelayanan administrasi juga menghadapi berbagai hambatan. Salah satu hambatan yang dapat muncul adalah tingginya volume dokumen yang harus dikelola. Banyaknya dokumen membutuhkan proses pencatatan, pemeriksaan, dan pengarsipan yang dilakukan secara teliti (Sari & Arumsari, 2026).

Hambatan berikutnya berkaitan dengan keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Pada periode tertentu, beban pekerjaan administrasi dapat meningkat sehingga diperlukan pembagian tugas yang efektif agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Selain itu, sistem pengarsipan yang belum optimal dapat menyebabkan proses pencarian dokumen membutuhkan waktu lebih lama. Hal tersebut menunjukkan pentingnya penerapan sistem pengarsipan yang konsisten dan mudah digunakan.

Kendala lain dapat berkaitan dengan pemanfaatan teknologi. Apabila kemampuan sumber daya manusia belum sepenuhnya merata, penggunaan sistem digital dapat menjadi kurang optimal (Prabowo et al., 2023). Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan kompetensi dan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi.

10. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat dilakukan melalui penguatan sistem pengelolaan dokumen dan arsip. Sistem tersebut perlu disusun secara sistematis sehingga dokumen dapat disimpan, ditemukan, dan digunakan kembali secara mudah.

Digitalisasi administrasi juga perlu dioptimalkan sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi. Penggunaan teknologi dapat membantu mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat berulang serta mempercepat proses pencarian data.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi langkah penting. Pelatihan dan pembinaan mengenai administrasi, pengarsipan, penggunaan teknologi, serta prosedur kerja dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi perlu dilakukan secara berkala (Andhito, 2022). Evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui kendala yang muncul dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Melalui penguatan sistem administrasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi teknologi, serta peningkatan koordinasi, pelayanan administrasi diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih optimal terhadap penyelenggaraan Pemilu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peranan yang penting dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu pada KPU Kota Semarang. Pelayanan administrasi menjadi bagian integral dalam mendukung berbagai aktivitas kelembagaan, khususnya melalui pengelolaan surat-menyurat, dokumen, arsip, pencatatan, penyediaan informasi, dan koordinasi antarbagian.

Pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara sistematis, tertib, dan tepat waktu dapat membantu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Pengelolaan dokumen dan arsip yang baik juga dapat mempermudah proses pencarian informasi serta mendukung kebutuhan dokumentasi dan pertanggungjawaban kelembagaan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi didukung oleh kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antarbagian. Namun demikian, terdapat sejumlah hambatan, antara lain tingginya volume dokumen, tuntutan terhadap ketelitian, keterbatasan waktu dan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam beberapa aspek administrasi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui penguatan sistem pengarsipan, optimalisasi digitalisasi dokumen, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan koordinasi internal (Hindriari et al., 2025). Peningkatan kualitas pelayanan administrasi diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih optimal terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi KPU Kota Semarang sehingga penyelenggaraan Pemilu dapat berlangsung secara tertib, efektif, profesional, dan akuntabel.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan adalah: Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala agar pegawai mampu melaksanakan tugas administrasi secara profesional dan sesuai dengan perkembangan teknologi serta peraturan yang berlaku.

Meningkatkan koordinasi antarbagian dengan memperkuat komunikasi dan pembagian tugas sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data, dokumen, arsip, dan penyampaian informasi untuk meningkatkan efisiensi serta mempercepat proses pelayanan administrasi.

Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan administrasi, terutama perangkat teknologi dan sistem penyimpanan dokumen yang memadai.

Melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan sehingga kualitas pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan.

Dengan adanya upaya tersebut, pelayanan administrasi pada KPU Kota Semarang diharapkan dapat semakin optimal dalam mendukung penyelenggaraan Pemilu yang berkualitas, transparan, efektif, dan akuntabel.

REFERENSI

- Ahdan, A., & Idris, M. (2026). Strategi komunikasi politik Komisi Pemilihan Umum dalam meningkatkan partisipasi pemilih pemula dalam pemilihan Walikota Makassar tahun 2024. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 7(1), 27–31.
- Andhito, R. D. (2022). *Pengaruh sosialisasi politik oleh KPU Kota Semarang terhadap partisipasi pemilih pemula pada Pilkada Serentak 2020* [Thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Bumiayu, B. A. (2026). Analysis of language communication strategies to increase voter turnout by the Semarang City Election Commission. *Journal of Literary and Linguistic Research*, 1(3), 131–140.
- Fitriani, T. N., Kurniawan, B., & Gultom, H. C. (2023). Pengaruh brand trust, brand awareness terhadap purchase intention melalui brand satisfaction sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(3), 968–977.
- Gultom, H. C., & Dirgantara, I. M. B. (2022). The phenomenon of increasing political participation in the 2020 mayoral election of Semarang with one candidate pair in political marketing perspective. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal: Humanities and Social Sciences*, 5(2), 8478–8492.
- Gultom, H. C., Muharam, H., & Dirgantara, I. M. B. (2026). The mediating role of political innovation capability in the influence of proactive market orientation on voter participation in Indonesia. *Veredas do Direito*, 23(7), e6490–e6490.
- Hindriari, R., Khair, O. I., Sunardi, S., & Munadjat, B. (2025). Pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja Panitia Pemungutan Suara (PPS) di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Jakarta Barat. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(1), 352–358.
- Julian, F. P. (2023). Pemenuhan hak konstitusional warga negara dalam pemilihan kepala daerah tahun 2020 oleh KPUD Kota Semarang. *UNES Law Review*, 6(2), 5251–5262.
- Pangesti, N. D., Gultom, H. C., & Dharmaputra, M. F. (2026). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *MANAJEMEN*, 6(1), 33–44.
- Prabowo, H., Kurniawan, B., Nastiti, P. R., & Gultom, H. C. (2025). Daya tarik konten media sosial dalam menumbuhkan online engagement yang berdampak pada minat memilih. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP)*, 5(3).
- Prabowo, H., Kurniawan, B., Sutrisno, S., Gultom, H. C., & Pratiwi, R. (2023). Purchasing decisions in terms of perceived quality, perceived price and digital marketing through brand image in non-star hotels. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), 1–8.
- Salsabila, F. A. (2026). Analysis of the voter education program conducted by the Semarang City Election Commission as a form of political education for the public. *Didaskalia: Journal of Pedagogical Research and Innovation*, 1(2), 91–100.



-
- Sari, M. K., & Arumsari, N. (2026). Peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi politik Generasi Z pada pemilihan presiden 2024 di Kota Semarang. *Jurnal Sistem Hukum dan Keadilan Sosial*, 10(1).
- Syarifah, U. K. (2026). Penerapan fungsi manajemen planning, organizing, actuating, controlling pada staf KPU Kota Semarang. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 25(9).