



Public Trust Pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan (Studi Kasus Di Kelurahan Mawar Kecamatan Banjarmasin Tengah)

Fika Fibriyanita*, Irma Muliana, Sitna Hajar Malawat, Riska Aulia Noor, Deli Anhar

Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepercayaan publik (public trust) terhadap Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Kalimantan Selatan pasca pelaksanaan Pilkada 2020 dan Pemilu 2024, dengan studi kasus di Kelurahan Mawar, Kecamatan Banjarmasin Tengah. Fokus penelitian diarahkan pada lima indikator kepercayaan publik, yaitu komitmen, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, terdiri dari dua pegawai KPU Provinsi Kalimantan Selatan dan lima masyarakat setempat, serta didukung oleh dokumentasi dan data sekunder. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap KPU Provinsi Kalimantan Selatan di Kelurahan Mawar tergolong rendah karena Masyarakat jelas sangat melihat adanya pilih kasih atau dalam artian ada nya kolusi dari para penguasa. Pada aspek komitmen, KPU dinilai belum bisa konsisten dalam pelaksanaan tahapan pemilu. Aspek ketulusan telah ditunjukkan melalui penyediaan informasi dan layanan berbasis digital, namun belum dirasakan secara merata oleh masyarakat. Kejujuran KPU masih dipertanyakan akibat adanya dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pemilu sebelumnya yang mana terlihat jelas perbedaan penetapan calon pemimpin. Dari sisi kompetensi, KPU dinilai cukup baik dalam aspek teknis penyelenggaraan pemilu, tetapi masih lemah dalam edukasi politik dan peningkatan partisipasi publik. Sementara itu, aspek keadilan dianggap belum terpenuhi, terutama terkait kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan strategis. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa meskipun KPU telah menjalankan fungsi kelembagaannya, kepercayaan publik belum terbangun secara optimal dan memerlukan perbaikan berkelanjutan dalam transparansi, komunikasi publik, dan keadilan penyelenggaraan pemilu.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Pemilu, Kualitas Layanan Publik

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v6i2.3758>

*Correspondence: Fika Fibriyanita

Email: fikafibriyanita@gmail.com

Received: 11-10-2026

Accepted: 11-11-2026

Published: 11-12-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The purpose of this study is to analyze the level of public trust in the General Election Commission (KPU) of South Kalimantan Province after the implementation of the 2020 Regional Elections and the 2024 Regional Elections, with a case study in Mawar Village, Central Banjarmasin District. The focus of the research is directed at five indicators of public trust, namely commitment, sincerity, honesty, competence, and justice. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of research. The data was obtained through in-depth interviews with seven informants selected using purposive sampling techniques, consisting of two employees of the South Kalimantan Provincial KPU and five local communities, and supported by documentation and secondary data. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model which included data condensation, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results of the study show that the level of public trust in the South Kalimantan Provincial KPU in Mawar Village is relatively low because the community clearly sees favoritism or in the sense that there is collusion from the rulers. In terms of commitment, the KPU is considered to be unable to be consistent in the implementation of the election stages. The aspect of sincerity has been shown through the provision of digital-based information and services, but it has not been felt equally by the public. The integrity of the KPU is still questioned due to alleged violations in the implementation of the previous election where it is clear that the difference in the determination of leader candidates is clearly visible. In terms of competence, the KPU is considered quite good in the technical aspects of holding elections, but it is still weak in political education and increasing public participation. Meanwhile, the aspect of justice is

considered to have not been met, especially related to the lack of transparency in strategic decision-making. The conclusion of this study emphasizes that although the KPU has carried out its institutional functions, public trust has not been built optimally and requires continuous improvements in transparency, public communication, and fairness in the conduct of elections.

Keywords: Public Trust, Election Integrity, Public Service

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara demokratis yang mewujudkan kedaulatan rakyat melalui pemilihan umum (pemilu) yang langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil. Sebagai penyelenggara pemilu, Komisi Pemilihan Umum (KPU) memegang peranan penting dalam menjaga integritas dan kredibilitas proses demokrasi. Menurut Pasal 22E ayat (5) UUD 1945, pemilu diselenggarakan oleh suatu komisi yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap KPU menjadi indikator krusial dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pemilu yang demokratis.

Namun, dalam praktiknya, berbagai persoalan telah mencederai kepercayaan publik terhadap KPU, khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Salah satu kasus yang mencuat pasca Pilkada 2020 adalah dugaan manipulasi suara sekitar 4.520 suara di beberapa TPS Kecamatan Barabai, Hulu Sungai Tengah, yang memicu gugatan ke Mahkamah Konstitusi. Masalah serupa juga terjadi dalam Pilkada Kota Banjarbaru tahun 2024, di mana KPU membatalkan salah satu pasangan calon hanya beberapa minggu sebelum hari pencoblosan, namun tetap mencetak surat suara yang memuat gambar pasangan tersebut. Hal ini menimbulkan dugaan pelanggaran prosedural yang mencederai prinsip keadilan pemilu. Kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan demokratis, khususnya pada institusi penyelenggara pemilu yang dituntut independen, jujur, dan adil (Dwiyanto, 2011; Haning et al., 2020; Putnam, 1993).

Situasi ini diperburuk dengan dijatuhkannya sanksi pemberhentian tetap kepada Ketua dan tiga anggota KPU Banjarbaru oleh Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP) akibat pelanggaran kode etik penyelenggara pemilu. Kondisi tersebut turut memperkuat persepsi negatif masyarakat terhadap netralitas dan profesionalisme KPU. Salah satu indikator menurunnya kepercayaan publik adalah rendahnya partisipasi pemilih di Kecamatan Banjarmasin Tengah, yang hanya mencapai 14% pada Pemilu DPRD Kota Banjarmasin tahun 2024 angka yang jauh dari target ideal KPU. Menurunnya kepercayaan publik terhadap Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Kalimantan Selatan pasca Pilkada 2020 dan Pemilu 2024 menjadi latar belakang penelitian ini, terutama dipicu oleh dugaan pelanggaran etika, inkonsistensi kebijakan, serta rendahnya partisipasi pemilih di Kecamatan Banjarmasin Tengah (Amin, 2020; Lubis et al., 2022; Wahyuningsih, 2011).

Kondisi ini menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik terhadap KPU bukan hanya disebabkan oleh persepsi terhadap individu penyelenggara, tetapi juga menyangkut institusional trust yang melekat pada KPU sebagai lembaga negara. Ketidakpercayaan masyarakat muncul karena adanya ketidakkonsistenan kebijakan, kurangnya transparansi, minimnya sosialisasi, dan ketidakjelasan informasi publik dalam proses pemilu.

Fenomena penurunan kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemilu tidak dapat dipandang sebelah mata, karena menyangkut legitimasi sistem demokrasi secara menyeluruh. Kepercayaan publik (public trust) bukan hanya berbicara tentang persepsi masyarakat terhadap individu pelaksana di lapangan, melainkan juga tentang persepsi terhadap institusi secara struktural dan fungsional. Dalam konteks pemilu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPU menjadi salah satu tolak ukur penting dalam mengukur kualitas demokrasi elektoral yang dijalankan di Indonesia.

Kondisi ini menjadi semakin kompleks ketika melihat bahwa penurunan kepercayaan tidak hanya dilandasi oleh satu kejadian tunggal, tetapi oleh akumulasi insiden yang mencederai ekspektasi publik. Sebagai contoh, dalam penyelenggaraan Pilkada 2020, masyarakat di Kalimantan Selatan diguncang oleh dugaan adanya markup suara yang cukup signifikan. Kasus yang dilaporkan melibatkan lebih dari 4.000 suara di beberapa TPS, yang pada akhirnya memicu gugatan ke Mahkamah Konstitusi. Peristiwa ini menimbulkan pertanyaan publik terhadap transparansi dan akuntabilitas KPU dalam mengelola setiap tahapan pemilu.

Situasi semakin memburuk pada Pilkada Kota Banjarbaru tahun 2024. Hanya dalam waktu kurang dari sebulan menjelang pemungutan suara, KPU Banjarbaru membatalkan pencalonan salah satu pasangan calon, yakni Aditya-Said. Anehnya, surat suara yang dicetak masih tetap menampilkan pasangan tersebut. Hal ini tidak hanya menciptakan kebingungan di kalangan pemilih, tetapi juga menunjukkan lemahnya koordinasi, manajemen, dan integritas prosedural KPU. Akibat peristiwa tersebut, muncul gelombang protes dari masyarakat yang merasa demokrasi lokal telah dicerai, termasuk demonstrasi besar di depan Gedung DPRD Kota Banjarbaru sebagai bentuk penolakan terhadap hasil pemilu.

Tidak berhenti sampai di situ, Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP) menjatuhkan sanksi tegas berupa pemberhentian tetap kepada Ketua dan tiga anggota KPU Banjarbaru akibat pelanggaran kode etik. Hal ini memberikan bukti konkret bahwa penyelenggara pemilu tidak kebal dari kesalahan, dan bahkan berpotensi melanggar prinsip-prinsip dasar yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang. Sanksi tersebut memperkuat persepsi masyarakat bahwa netralitas dan profesionalisme KPU perlu dipertanyakan ulang.

Partisipasi masyarakat dalam menggunakan hak pilih juga menjadi indikator penting yang mencerminkan krisis kepercayaan. Data dari KPU menunjukkan bahwa tingkat partisipasi pemilih di Kecamatan Banjarmasin Tengah hanya mencapai 14% pada Pemilu DPRD Kota Banjarmasin tahun 2024. Angka ini tidak hanya rendah, tetapi menunjukkan adanya apatisme yang cukup serius dari masyarakat terhadap proses demokrasi yang sedang berlangsung. Ketidakikutsertaan dalam pemilu bukan semata karena alasan teknis, tetapi bisa jadi mencerminkan rasa tidak percaya terhadap proses, penyelenggara, maupun hasil dari pemilu itu sendiri.

Beberapa faktor yang memengaruhi penurunan kepercayaan publik terhadap KPU antara lain adalah inkonsistensi kebijakan, kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi, minimnya edukasi dan sosialisasi kepada pemilih, serta rendahnya kualitas komunikasi publik. KPU sebagai lembaga penyelenggara pemilu dituntut tidak hanya

menjalankan fungsi administratif dan teknis, tetapi juga membangun relasi yang sehat dengan masyarakat melalui komunikasi yang jujur, terbuka, dan inklusif. Ketika informasi tidak tersampaikan dengan baik dan mekanisme pengawasan tidak difungsikan secara optimal, maka yang lahir adalah keraguan publik terhadap lembaga tersebut.

Selain itu, dalam konteks demokrasi lokal, seperti di Kalimantan Selatan, kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara pemilu sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial-politik setempat. Ketimpangan informasi, lemahnya literasi politik, dan pengaruh elite lokal dapat mempercepat erosi kepercayaan apabila tidak ada upaya serius dari KPU untuk menetralkan berbagai persepsi negatif yang berkembang. Oleh karena itu, penting bagi KPU tidak hanya menjamin netralitas dalam penyelenggaraan, tetapi juga menunjukkan sikap responsif terhadap kritik, keluhan, dan ekspektasi masyarakat.

Dalam studi kasus di Kelurahan Mawar, Kecamatan Banjarmasin Tengah, munculnya ketidakpercayaan publik terhadap KPU dapat dijelaskan melalui lima indikator public trust menurut Kim dalam Dwiyanto (2011), yaitu komitmen, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Kelima indikator ini merepresentasikan nilai-nilai fundamental dalam membangun hubungan kepercayaan antara lembaga publik dan masyarakat. Ketika salah satu indikator saja tidak terpenuhi, maka kredibilitas institusi bisa goyah. Dalam konteks Kalimantan Selatan, semua indikator tersebut menunjukkan kelemahan yang saling berkaitan, mulai dari komitmen yang tidak konsisten, ketulusan yang dirasa setengah hati, kejujuran yang dipertanyakan, kompetensi yang timpang antara teknis dan edukatif, hingga keadilan yang dinilai tidak merata.

Membangun kembali kepercayaan publik merupakan pekerjaan besar yang tidak hanya memerlukan perbaikan teknis, tetapi juga perubahan budaya kelembagaan dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk memahami fenomena kepercayaan publik secara mendalam dari perspektif masyarakat (Sugiyono, 2018; Sarman, 2004; Miles & Huberman, 2014). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang dipilih secara purposive sampling, terdiri dari dua pegawai KPU dan lima masyarakat Kelurahan Mawar, serta diperkuat dengan dokumentasi dan data sekunder. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan guna memastikan validitas temuan penelitian (Miles & Huberman, 2014; Dwiyanto, 2011; Haning et al., 2020).

Penggunaan model kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan tentang kepercayaan masyarakat terhadap Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan. Pada penelitian ini berupaya mengemukakan fakta dan data yang terjadi dilapangan sesuai dengan teori dan konsep berdasarkan data jenis penelitian survei yang digunakan untuk mengumpulkan informasi ke lapangan terbentuk opini dari sejumlah besar orang terhadap topik atau isu tertentu.

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena sosial yang sedang berlangsung secara sistematis, faktual, dan akurat. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap realitas sosial berdasarkan pengalaman, pandangan, dan penilaian subjek penelitian terhadap fenomena kepercayaan publik pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan. Data dalam penelitian deskriptif kualitatif diperoleh secara langsung dari informan melalui interaksi intensif di lapangan, sehingga memungkinkan peneliti menangkap makna, persepsi, dan dinamika sosial yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menyajikan gambaran empiris yang utuh mengenai kondisi kepercayaan publik sebagaimana yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat (Sarman, 2004).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang valid. Adapun teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk memperoleh data primer dengan cara menggali informasi secara mendalam dari informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian, baik dari unsur penyelenggara pemilu maupun masyarakat. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan fleksibel agar informan dapat menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas namun tetap sesuai dengan fokus penelitian.

b. Dokumentasi

teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara melalui penelusuran dokumen resmi, laporan, peraturan perundang-undangan, serta sumber tertulis lainnya yang relevan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga informasi yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara logis, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kombinasi teknik pengumpulan dan analisis data tersebut bertujuan untuk menjaga keabsahan data serta meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus selama proses pengumpulan data dan dilanjutkan dalam periode tertentu setelahnya. Teknik yang diterapkan dalam analisis data adalah metode deskriptif, khususnya dengan pendekatan interaktif. Proses analisis data mencakup pengorganisasian informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta sumber lainnya agar dapat lebih mudah dipahami dan disajikan kepada pihak lain.

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi teori, yaitu pendekatan yang menggunakan berbagai perspektif dalam memperoleh data (Zamili,

2015:293). Peneliti mengadopsi model analisis data interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri dari tiga komponen utama.

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Public Trust Pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan

Public trust pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan melalui 5 indikator Kepercayaan Publik oleh Kim dalam (Dwiyanto, 2011:368) yaitu, komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi dan keadilan.

1) Komitmen

Dalam aspek komitmen, masyarakat menilai bahwa KPU belum menunjukkan konsistensi yang utuh dalam menjalankan tahapan pemilu. Misalnya, beberapa warga menyampaikan bahwa sosialisasi tahapan dan perubahan aturan pemilu sering kali tidak disampaikan secara terbuka dan tepat waktu. Akibatnya, terjadi kebingungan dan keraguan terhadap keseriusan KPU dalam menjamin proses demokrasi yang akuntabel.

Komisi Pemilihan umum ini berupaya membangun komitmen melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan publik dalam setiap tahapan pemilu. KPU juga menunjukkan keseriusan dalam menegakkan kode etik bagi seluruh jajarannya demi menjaga kepercayaan publik. Namun, berbeda dengan sudut pandang masyarakat, masih terdapat keraguan terhadap komitmen KPU, yang dipicu oleh kasus-kasus sebelumnya yang mencoreng nama baik lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara kelembagaan KPU berusaha menjaga integritas, persepsi masyarakat belum sepenuhnya pulih karena masih dipengaruhi oleh pengalaman negatif masa lalu. Oleh karena itu, diperlukan langkah yang berkelanjutan dari KPU untuk memulihkan dan memperkuat kembali kepercayaan publik.

2) Ketulusan

Bentuk ketulusan yang dilakukan oleh KPU Provinsi Kalimantan Selatan dapat dilihat dari beberapa sektor. Dalam sektor pelayanan informasi, KPU menyediakan akses terbuka melalui website resmi dan media sosial sebagai bentuk transparansi informasi kepada publik. Dalam sektor partisipasi pemilih, KPU juga melakukan sosialisasi dan pendidikan pemilih meskipun masih terbatas pada kelompok tertentu. Di sektor pelaksanaan tahapan pemilu, KPU menunjukkan kesungguhan menjalankan tugas sesuai prosedur, seperti dengan mengadakan bimbingan teknis kepada petugas di lapangan. Namun, meskipun upaya-upaya ini mencerminkan ketulusan, sebagian masyarakat masih merasa belum cukup merasakan kehadiran KPU secara aktif dan menyeluruh dalam menyampaikan informasi, terutama saat terjadi konflik atau perubahan penting seperti pembatalan pasangan calon.

3) Kejujuran

Masyarakat menyatakan ketidakpuasan terhadap kinerja KPU yang dianggap tidak transparan dalam menghadapi isu-isu krusial. Contoh paling nyata adalah terkait

dengan dugaan manipulasi suara pada Pilkada 2020 serta kasus pendiskualifikasian pasangan calon dalam Pilkada Banjarbaru 2024. Keputusan tersebut dinilai dilakukan secara sepihak, tanpa penjelasan terbuka kepada publik.

Meskipun pemilu seharusnya menjadi ajang demokratis, dalam praktiknya masyarakat merasa ditinggalkan dari proses penentuan kebijakan. KPU dianggap hanya mengedepankan formalitas prosedural tanpa menyertakan kejujuran dalam substansi pelaksanaannya. Hal ini berdampak besar terhadap persepsi publik yang merasa dikhianati oleh lembaga yang seharusnya netral dan profesional.

Sementara itu, kejujuran KPU mendapat sorotan tajam. Dugaan pelanggaran dalam Pilkada sebelumnya menjadi pemicu ketidakpercayaan yang sulit dipulihkan. Warga mempertanyakan mengapa pelanggaran prosedural seperti pencetakan surat suara yang tetap memuat pasangan calon yang telah didiskualifikasi dapat terjadi tanpa penjelasan yang transparan. Kondisi ini diperparah dengan minimnya klarifikasi dari KPU kepada publik, sehingga memunculkan asumsi negatif di kalangan pemilih. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap kejujuran KPU belum sepenuhnya positif dan masih memerlukan pembuktian melalui tindakan nyata.

4) **Kompetensi**

Masyarakat merasa tidak cukup mendapatkan informasi yang relevan tentang proses pemilu, termasuk pemahaman terhadap surat suara, tata cara pencoblosan, hingga hak-hak mereka sebagai pemilih. Kurangnya pelatihan bagi petugas lapangan juga disebut sebagai salah satu penyebab rendahnya kualitas informasi yang sampai ke warga. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi KPU belum menyeluruh, terutama dalam aspek komunikasi publik dan pemberdayaan warga.

Indikator kompetensi juga memperlihatkan disparitas. Meskipun KPU dinilai cukup andal dalam aspek teknis pemilu, seperti penyusunan daftar pemilih dan distribusi logistik, namun kelemahan terletak pada sisi edukasi publik. Minimnya literasi pemilu di masyarakat menyebabkan banyak warga merasa tidak paham prosedur, bahkan mengaku tidak tahu tanggal dan mekanisme pemungutan suara. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas KPU tidak hanya sebagai lembaga teknis, tetapi juga sebagai agen edukasi demokrasi.

KPU Provinsi Kalimantan Selatan dinilai memiliki kompetensi yang memadai dalam menyelenggarakan pemilu. Pegawai KPU menyampaikan bahwa mereka secara rutin mengikuti pelatihan teknis, menyusun regulasi tahapan pemilu, dan menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kinerja. Sementara itu, masyarakat menilai bahwa pegawai KPU mampu bekerja secara profesional dan sesuai prosedur, yang terlihat dari pelaksanaan pemilu yang berjalan tertib dan transparan. Oleh karena itu, baik dari sisi internal (pegawai) maupun eksternal (masyarakat), KPU dianggap memiliki kapasitas dan kemampuan yang layak dalam menjalankan perannya sebagai penyelenggara pemilu.

5) Keadilan

Peserta pemilu tidak diperlakukan secara setara, dan keputusan-keputusan penting sering diambil tanpa transparansi. Minimnya ruang untuk menyampaikan keberatan atau pendapat juga memperkuat kesan bahwa KPU bersifat elitis dan tidak akuntabel.

Terakhir, dalam aspek keadilan, masyarakat merasa bahwa KPU belum sepenuhnya menunjukkan prinsip fairness dalam mengambil keputusan penting, terutama dalam kasus pendiskualifikasian pasangan calon di Banjarbaru. Keputusan yang mendadak dan tidak disosialisasikan secara luas menimbulkan kesan bahwa proses tersebut sarat kepentingan dan tidak netral. Beberapa warga bahkan mengungkapkan bahwa mereka merasa hak pilihnya menjadi tidak bermakna karena calon yang mereka dukung dicoret tanpa alasan yang dapat diterima secara publik.

Pegawai KPU Provinsi Kalimantan Selatan menegaskan prinsip keadilan diterapkan melalui perlakuan yang setara bagi seluruh peserta pemilu dan pelaksanaan setiap tahapan yang mengacu pada regulasi yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa KPU telah melaksanakan tugasnya secara adil dan tidak memihak. Kepercayaan masyarakat terhadap aspek keadilan cukup tinggi, karena mereka menilai KPU tidak menunjukkan diskriminasi terhadap peserta pemilu manapun. Ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah berhasil diterapkan dan dirasakan secara nyata oleh publik.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat konsep teoritis bahwa kepercayaan publik merupakan akumulasi dari pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga publik. Ketidakesesuaian antara nilai-nilai ideal yang seharusnya dijalankan KPU dengan realitas yang dialami masyarakat memicu penurunan legitimasi dan apresiasi terhadap peran lembaga tersebut dalam proses demokrasi. Pembahasan ini menunjukkan bahwa public trust terhadap KPU tidak hanya bergantung pada keberhasilan teknis pelaksanaan pemilu, tetapi juga pada kualitas hubungan antara lembaga penyelenggara dan masyarakat. Ketika elemen komunikasi, keterbukaan, dan tanggung jawab publik tidak berjalan optimal, maka tingkat kepercayaan akan terus mengalami erosi, bahkan berpotensi menjadi krisis legitimasi bagi hasil pemilu itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap KPU Provinsi Kalimantan Selatan masih tergolong rendah. Komitmen KPU dinilai belum kredibel akibat inkonsistensi dalam pelaksanaan tahapan pemilu, sementara ketulusan telah ditunjukkan melalui penyediaan layanan informasi digital namun belum dirasakan secara merata oleh masyarakat (Dwiyanto, 2011; Nasim & Romdhon, 2014; Haning et al., 2020). Aspek kejujuran dan keadilan menjadi sorotan utama akibat kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan strategis, sedangkan kompetensi teknis KPU dinilai cukup baik namun lemah dalam edukasi politik dan peningkatan partisipasi publik (Mayer et al., 1995; Putnam, 1993; Dwiyanto, 2011). Simpulan penelitian menegaskan bahwa penguatan transparansi, komunikasi publik, dan keadilan prosedural menjadi prasyarat utama dalam membangun kembali kepercayaan publik terhadap KPU.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *public trust* pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan yang dianalisis melalui lima indikator kepercayaan publik, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat belum terbangun secara optimal dan cenderung bersifat fluktuatif. Secara kelembagaan, KPU Provinsi Kalimantan Selatan telah menunjukkan upaya nyata dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, terutama pada aspek ketulusan, kompetensi, dan keadilan prosedural. Hal ini tercermin dari keterbukaan dalam menerima kritik, pelaksanaan pelatihan teknis berkelanjutan, serta penerapan prinsip perlakuan setara kepada seluruh peserta pemilu.

Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek komitmen dan kejujuran masih menjadi titik lemah dalam membangun kepercayaan publik. Persepsi masyarakat terhadap komitmen KPU masih dipengaruhi oleh kasus-kasus sebelumnya yang mencoreng citra lembaga, meskipun dilakukan oleh oknum tertentu. Selain itu, kejujuran KPU belum sepenuhnya dirasakan masyarakat karena kurangnya tindakan komunikatif yang proaktif dalam menjelaskan isu-isu sensitif, seperti dugaan pelanggaran atau sengketa pemilu. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepercayaan publik tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan prosedural, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam membangun persepsi positif melalui komunikasi terbuka, konsisten, dan antisipatif.

Implikasi penting dari temuan ini adalah bahwa rendahnya kepercayaan publik berpotensi berdampak langsung pada partisipasi pemilih, legitimasi hasil pemilu, serta kualitas demokrasi lokal. Partisipasi pemilih yang rendah di Kelurahan Mawar menjadi indikator konkret bahwa kepercayaan publik yang lemah dapat memicu sikap apatis dan penarikan diri masyarakat dari proses demokrasi. Dengan demikian, penguatan *public trust* bukan hanya menjadi tanggung jawab administratif KPU, tetapi juga merupakan prasyarat strategis untuk menjaga keberlanjutan demokrasi dan stabilitas politik.

Berdasarkan implikasi temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Selatan memperkuat strategi komunikasi publik yang bersifat proaktif, transparan, dan berkelanjutan, khususnya dalam menghadapi isu-isu krusial seperti sengketa pemilu, perubahan kebijakan, dan dugaan pelanggaran. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media digital, tetapi juga perlu diperluas melalui dialog langsung dengan masyarakat agar kehadiran KPU dapat dirasakan secara nyata. Selain itu, penguatan pengawasan internal dan penegakan kode etik secara terbuka perlu terus dilakukan agar masyarakat memperoleh bukti nyata atas komitmen dan kejujuran lembaga.

Dalam aspek kompetensi dan partisipasi, KPU disarankan untuk meningkatkan edukasi politik berbasis komunitas dengan pendekatan yang lebih inklusif dan kontekstual, terutama di wilayah dengan tingkat partisipasi pemilih rendah. Pendekatan ini diharapkan mampu mengurangi apatisme politik dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya peran mereka dalam pemilu.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji *public trust* terhadap KPU dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek kajian pada wilayah

lain atau membandingkan antar daerah untuk melihat pola kepercayaan publik secara lebih luas. Selain itu, variabel tambahan seperti peran media, literasi politik, dan pengaruh elite lokal dapat dijadikan fokus kajian guna memperkaya analisis tentang dinamika kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pemilu.

Referensi

- Amin, R. (2020). Demokrasi dan pemilu dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 22–34.
- Andini, Y. (2020). Kepercayaan masyarakat terhadap KPU pasca pemilu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 55–68.
- Arsyad, M. (2021). Kepercayaan publik dan tata kelola dana publik. *Jurnal Governance*, 5(2), 77–90.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- DKPP.go.id. (1 Maret 2025). DKPP Berhentikan Tetap Ketua dan Tiga Anggota KPU Kota Banjarbaru.
- Haning, M. T., Thahir, M., & Tahir, H. (2020). Kepercayaan publik dan tata kelola pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 1–15.
- Hetherington, M. J. (1999). The effect of political trust on the presidential vote, 1968–96. *American Political Science Review*, 93(2), 311–326.
- Ihsan, M. (2024). Strategi humas KPU dalam membangun kepercayaan publik. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–14.
- Keren, K., & Sulistiono, S. (2019). Kepercayaan dan partisipasi publik dalam sistem demokrasi. *Jurnal Sosial Humaniora*, 12(2), 101–112.
- Kim, S. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration & Society*, 37(5), 611–635.
- Lubis, R., et al. (2022). Independensi penyelenggara pemilu dan kepercayaan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 87–101.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.

- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30–62.
- Mardiyanta, A. (2013). Kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 17(1), 1–15.
- Nasim, A., & Romdhon, M. (2014). Transparansi dan akuntabilitas dalam membangun kepercayaan publik. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(1), 45–60.
- Norris, P. (2011). *Democratic deficit: Critical citizens revisited*. Cambridge University Press.
- OECD. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD Publishing.
- Pratama, K. P. (2020). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap KPU kota. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 89–103.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2019). Trust in government: A study of public perception in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115–130.
- Rifqi Suprpto, S.P., & Aziz, M. Z. W. (2020). *Buku Ajar Manajemn Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–459.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Straten, G. F., et al. (2002). Public trust and public administration. *Public Administration Review*, 62(6), 721–732.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- Van der Meer, T. (2010). In what we trust? A multi-level study into trust in parliament as an evaluation of state characteristics. *International Review of Administrative Sciences*, 76(3), 517–536.
- Wahyuningsih, T. (2011). Kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(2), 33–48.