



## ANALISIS SISTEM INFORMASI PADA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI SIREKAP DITINGKAT KOTA TANGERANG

Iis Istianah<sup>1</sup>, Annisa Putri<sup>2</sup>, Muhammad Arthur Faisal<sup>3</sup>, Mita Mulyana Sari<sup>4</sup>, Elwin Mendrofa<sup>5</sup>, Winda Aulia Dewi<sup>6</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>7</sup>

[2201010056@students.unis.ac.id](mailto:2201010056@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010042@students.unis.ac.id](mailto:2201010042@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2201010034@students.unis.ac.id](mailto:2201010034@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>, [2201010014@students.unis.ac.id](mailto:2201010014@students.unis.ac.id)<sup>4</sup>,  
[2401010051@students.unis.ac.id](mailto:2401010051@students.unis.ac.id)<sup>5</sup>, [2201010027@students.unis.ac.id](mailto:2201010027@students.unis.ac.id)<sup>6</sup>,  
[iakurniawan@unis.ac.id](mailto:iakurniawan@unis.ac.id)<sup>7</sup>

Universitas Islam Syekh Yusuf

**Abstrak:** Sistem informasi menjadi elemen penting dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan akurasi berbagai layanan publik, termasuk dalam proses pemilihan umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi Sistem Rekapitulasi Penghitungan Suara (Sirekap) oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang sebagai upaya modernisasi proses rekapitulasi suara pemilu. Aplikasi Sirekap dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses penghitungan suara secara elektronik, menggantikan metode manual yang rentan terhadap kesalahan dan manipulasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sirekap memiliki fitur unggulan, seperti input data, verifikasi otomatis, rekapitulasi elektronik, pemantauan real-time, serta keamanan dan penyimpanan data yang terintegrasi. Fitur-fitur ini berkontribusi pada efisiensi, transparansi, dan akurasi proses rekapitulasi suara, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap hasil pemilu. Mengacu pada teori perubahan Kurt Lewin, implementasi aplikasi ini melalui tiga tahap utama: unfreezing, changing, dan refreezing, menunjukkan adanya transformasi signifikan pada pola kerja KPU dan penggunaan teknologi dalam pemilu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi Sirekap menjadi solusi inovatif yang mendukung modernisasi sistem pemilu, sekaligus memperkuat tata kelola pemilu yang lebih transparan dan akuntabel. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan sistem ini, diperlukan pelatihan yang optimal bagi petugas, evaluasi rutin terhadap aplikasi, serta peningkatan infrastruktur pendukung.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pelayanan Publik, Aplikasi SIREKAP.

**Abstract:** Information systems are an important element in supporting transparency, efficiency and accuracy of various public services, including the general election process. This research aims to analyze the application of the Vote Count Recapitulation System (Sirekap) application by the Tangerang City General Election Commission (KPU) as an effort to modernize the election vote recapitulation process. The Sirekap application is designed to speed up and simplify the process of counting votes electronically, replacing manual methods that are prone to errors and manipulation. This research uses a descriptive qualitative approach by collecting data through interviews, observation and literature study. The research results show that the Sirekap application has superior features, such as data input, automatic verification, electronic recapitulation, real-time monitoring, and integrated security and data storage. These features contribute to the efficiency, transparency and

*accuracy of the vote recapitulation process, while increasing public confidence in the election results. Referring to Kurt Lewin's theory of change, the implementation of this application went through three main stages: unfreezing, changing, and refreezing, showing a significant transformation in the KPU's work patterns and the use of technology in elections. The conclusion of this research is that the Sirekap application is an innovative solution that supports the modernization of the election system, while strengthening election governance that is more transparent and accountable. However, to ensure the sustainability and success of this system, optimal training for officers, regular evaluation of the application, and improvement of supporting infrastructure are needed.*

**Keywords:** Information Systems, Public Services, Sirekap Application.

## PENDAHULUAN

Sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan data dan pengambilan keputusan di era digital. Dalam pelayanan publik, penerapan sistem informasi bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akurasi. Hal ini sesuai dengan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menjadi landasan hukum bagi digitalisasi di berbagai sektor, termasuk pemilu. Menurut (Chairul & Effiyaldi, 2023) Analisis dan perancangan sistem informasi merupakan proses menganalisa ataupun menyelidiki keadaan sebenarnya dari sebuah entitas, untuk menemukan petunjuk seperti komponen penyusun, pendukung dan komponen penting yang dapat digunakan dalam membangun sistem informasi, Penerapan sistem informasi dapat dimanfaatkan sebagai salah satu solusi untuk mempermudah penyampaian informasi menjadi tepat, cepat dan akurat. Sistem informasi perlu terus ditingkatkan dan diimplememntasi dalam sebuah organisasi, agar dapat meningkatkan efektivitas dan efesiensi kerja dalam mengelola berbagai permintaan dan kebutuhan data maupun informasi..

Di Indonesia, sistem informasi dalam pemilu mengalami percepatan modernisasi, salah satunya melalui penerapan aplikasi Sistem Rekapitulasi Penghitungan Suara (Sirekap) yang dikembangkan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU). Sirekap dirancang untuk mengatasi tantangan dalam proses manual rekapitulasi suara, seperti potensi kesalahan dan manipulasi data. Menurut Purnama (2021) yang dikutip oleh (Lestari & Utamajaya, 2024) Mengatakan dengan meningkatnya kompleksitas pemilihan umum dan volume data yang dikelola, memastikan keandalan sistem ini menjadi sangat penting untuk menjaga integritas dan transparansi pemilu. Melalui aplikasi ini, KPU berupaya memberikan solusi teknologi untuk mempercepat dan mempermudah rekapitulasi hasil suara, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas pemilu. Penggunaan Sistem Rekapitulasi Suara (SIREKAP) dalam Pemilu 2024 diharapkan dapat mengatasi problematika yang muncul dalam proses rekapitulasi suara, dengan menekankan pada efektivitas, keamanan, dan transparansi sistem yang diterapkan, (Pradesa, 2024).

Mengacu pada teori perubahan Kurt Lewin (1947), implementasi aplikasi Sirekap melibatkan tiga tahap: unfreezing, changing, dan refreezing yang dikutip oleh (Dina & Elfan, 2020). Tahap awal mencakup sosialisasi dan pelatihan petugas untuk menghadapi sistem baru. Selanjutnya, tahap perubahan melibatkan implementasi aplikasi dalam pemilu, termasuk input data, verifikasi otomatis, dan monitoring real-time. Pada tahap akhir, Sirekap menjadi bagian dari budaya kerja

KPU dengan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan keandalan sistem.

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan aplikasi Sirekap oleh KPU Kota Tangerang. Berdasarkan pengamatan awal, aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pemilu, namun masih terdapat tantangan seperti kesiapan infrastruktur dan adaptasi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam mengenai efektivitas aplikasi ini dalam mendukung pelayanan publik, khususnya di bidang pemilu, untuk memastikan keberlanjutannya sebagai solusi inovatif di era digital. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem informasi pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks tata kelola pemilu yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif . Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Yunita Ratna Sari SE, Selaku Kepala Sub bagian Keuangan, Umum dan Logistik KPU Kota Tangerang serta melakukan wawancara kepada beberapa pengguna Aplikasi SIREKAP Ibu Awaaisyah Ananda Glory dan Bapak Apif Nurkholis. Selanjutnya Kami Melakukan observasi, dengan mengamati sistem, fungsi fitur-fitur dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang aplikasi SIREKAP dalam mendukung pelayanan publik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi SIREKAP merupakan inovasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses rekapitulasi hasil pemilu. Sebagai sistem berbasis teknologi, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah petugas TPS dalam merekam hasil suara, memverifikasi data, hingga menyajikan hasil rekapitulasi secara real-time. Namun, implementasi SIREKAP di tingkat kota Tangerang menunjukkan adanya sejumlah tantangan teknis dan prosedural yang memengaruhi efektivitasnya. Dalam konteks ini, pendekatan teori perubahan Kurt Lewin dapat digunakan untuk menganalisis proses transformasi yang diperlukan untuk meningkatkan performa aplikasi.

#### **1. Unfreezing (Pencairan)**

Tahap pertama dalam teori perubahan Kurt Lewin adalah unfreezing atau pencairan, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang ada dalam sistem saat ini. Dalam kasus implementasi SIREKAP, hambatan utama terletak pada resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, baik di kalangan petugas TPS maupun masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, banyak petugas mengeluhkan kendala teknis, seperti error saat login, foto formulir C1 yang gagal diunggah, dan ketidaksesuaian data manual dengan digital. Hambatan ini menunjukkan perlunya penyesuaian pada sistem aplikasi serta peningkatan pemahaman pengguna terhadap teknologi yang diterapkan.

Proses unfreezing juga mencakup sosialisasi dan pelatihan yang intensif kepada petugas TPS. Sebagaimana diungkapkan informan, pelatihan SIREKAP telah dilakukan, tetapi tidak cukup mendalam untuk mengatasi kendala teknis yang muncul selama pelaksanaan. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan yang lebih

sistematis dalam memberikan pelatihan, termasuk simulasi penggunaan aplikasi di berbagai kondisi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna dan meminimalisasi resistensi terhadap sistem baru.

Selain itu, unfreezing juga melibatkan identifikasi manfaat yang dapat dirasakan dari aplikasi ini. SIREKAP menawarkan keunggulan dalam hal transparansi dan penyimpanan data yang lebih aman dibandingkan dengan sistem manual. Dengan menyoroti manfaat ini, pengguna akan lebih termotivasi untuk mengadopsi sistem baru meskipun terdapat hambatan awal. Proses pencairan ini menjadi langkah penting sebelum transisi menuju implementasi sistem yang lebih efektif.

## **2. Changing (Perubahan)**

Tahap kedua dalam teori Kurt Lewin adalah changing, yaitu proses implementasi perubahan yang direncanakan. Pada tahap ini, aplikasi SIREKAP mulai diterapkan secara luas di tingkat TPS. Namun, keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, keahlian pengguna, dan dukungan dari institusi terkait. Berdasarkan pengamatan, salah satu kendala utama adalah ketergantungan pada konektivitas jaringan yang sering kali menjadi penghambat dalam pengunggahan data. Masalah ini menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur teknologi informasi, khususnya di wilayah dengan akses internet yang terbatas.

Selama tahap changing, penting pula untuk memastikan sistem aplikasi berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini mencakup peningkatan akurasi sistem verifikasi otomatis dan kemampuan aplikasi dalam menangani beban data yang besar secara simultan. Informasi dari pengguna menunjukkan bahwa aplikasi sering kali mengalami error ketika banyak petugas login secara bersamaan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server dan optimasi sistem menjadi langkah prioritas dalam tahap ini.

Di samping itu, proses perubahan harus disertai dengan evaluasi berkala terhadap performa aplikasi. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui pengumpulan umpan balik dari petugas TPS dan pengguna lainnya. Hasil evaluasi kemudian digunakan untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan, sehingga aplikasi dapat lebih adaptif terhadap kebutuhan di lapangan. Pendekatan iteratif ini menjadi bagian integral dari tahap perubahan yang berorientasi pada hasil jangka panjang.

## **3. Refreezing (Pembekuan)**

Tahap terakhir dalam teori perubahan adalah refreezing atau pembekuan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan yang telah diterapkan menjadi bagian permanen dari sistem. Dalam konteks aplikasi SIREKAP, refreezing dapat dicapai melalui pengintegrasian sistem ini ke dalam prosedur resmi pemilu. Hal ini mencakup pengesahan kebijakan yang mewajibkan penggunaan aplikasi SIREKAP dalam setiap proses rekapitulasi suara di semua tingkat administrasi.

Selain itu, refreezing juga memerlukan penyempurnaan sistem yang berkelanjutan untuk memastikan stabilitas aplikasi. Sebagai contoh, pengembangan fitur backup dan pemulihan data otomatis dapat memberikan jaminan terhadap keamanan informasi hasil pemilu. Dengan adanya fitur ini, potensi kehilangan data akibat gangguan teknis dapat diminimalkan, sehingga kepercayaan terhadap sistem semakin meningkat. Pembekuan juga mencakup penguatan kapasitas pengguna melalui pelatihan lanjutan dan pendampingan selama proses pemilu. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mampu

mengoperasikan aplikasi dengan baik. Dengan demikian, perubahan yang telah dilakukan tidak hanya menjadi solusi sementara, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi sistem yang berkelanjutan.

### **KESIMPULAN**

Aplikasi SIREKAP merupakan inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akurasi dalam proses rekapitulasi hasil pemilu. Dengan berbagai fitur unggulannya, aplikasi ini memberikan kemudahan bagi petugas TPS, pengawas pemilu, dan masyarakat dalam memantau hasil secara real-time. Selain itu, keberadaan aplikasi ini mampu memperpanjang usia penyimpanan data hasil pemilu dan mempermudah akses terhadap arsip untuk audit atau evaluasi di masa depan.

Namun, implementasi SIREKAP di tingkat kota Tangerang masih menghadapi berbagai kendala, baik teknis maupun operasional. Permasalahan seperti error saat login, ketidaksesuaian data antara manual dan digital, serta kegagalan pengunggahan dokumen menjadi tantangan utama yang perlu segera diselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini menawarkan banyak manfaat, optimalisasi dan perbaikan sistem masih sangat diperlukan agar tujuan utamanya tercapai. Dalam konteks pelayanan publik, aplikasi SIREKAP mencerminkan upaya modernisasi sistem yang relevan dengan kebutuhan era digital. Namun, keberhasilannya tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan pengguna, infrastruktur pendukung, serta perencanaan implementasi yang matang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahtiar, R. A. (2024). Rencana Penggunaan SIREKAP Pada Pilkada 2024. INFO SINGKAT. BPK.go.id. (2009). Pelayanan Publik. Bpk.go.id.
- D. M., & E. E. (2020). Model Lewin dalam Manajemen Perubahan: Teori Klasik Menghadapi dalam Lingkungan Bisnis. MBIA.
- Hidayat, & F. I. (2022). Efektivitas Organisasi Dalam Mendukung Keterbukaan Informasi Publik Melalui Sistem Informasi Rekapitulasi (SIREKAP) di Komisi Pemilihan Umum Kota Medan. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara.
- Pradesa, I. A. (2024). Analisis Penggunaan Sistem Rekapitulasi Suara (SIREKAP) dalam Menghadapi Problematika Pemilu 2024. TRIWIKRAMA: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial.
- R. R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik.
- C. G., & et all. (2022). Implementasi Sirekap dalam Pilkada 2020 Kabupaten Semarang. REFORMASI, 225.
- H. C., & e. a. (2022). Implementasi Aplikasi SIREKAP pada pilkada Kota Manado Tahun 2020. JURNAL GOVERNANCE , 5.
- Lestari, A. Y., & Utamajaya, J. N. (2024). Audit Sistem Informasi Aplikasi SIREKAP KPU: Analisis Keamanan dan Efisiensi. Jurnal Sains dan Teknologi Informasi, 29-30.
- Lestari, R. A., & ett all. (2022). Pelayanan Publik dalam GOOD GOVERNANCE. Jurnal Ilmu Sosia dan Ilmu Politik, 46.
- N. I., & e. a. (2024). Inovasi SIREKAP dalam Meningkatkan Partisipasi Politik. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 6.
- Sitorus, J. H., & M. S. (2021). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mnadiri 88 Pematang Siantar. Jurnal Bisantara Informa
- Chairul, G. I., & Effiyaldi. (2023). Sistem Informasi Manajemen Arsip Pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi . Manajemen Sistem Informasi, 530.

- D. R., & Priandika, A. T. (2021). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN BARANG BERBASIS ONLINE .  
Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA), 95.
- Fatimah, & Samsudin. (2019). PERENCANAAN SISTEM INFORMASI E-JURNAL PADA PRODI SISTEM INFORMASI DIUNIVERSITAS ISLAM INDRAGRI. Jurnal  
Perangkat Lunak, 35.
- Lestari, A. Y., & Utamajaya, J. N. (2024). Audit Sistem Informasi Aplikasi SIREKAP KPU: Analisis Keamanan Data dan Efisiensi. Jurnal Sains dan Teknologi.
- P.Sitorus, J. H., & M. S. (2021). Perencanaan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar. Jurnal Bisantara Informatika (JBI), 4.