

KEPUASAN PEMILIH MUDA ATAS PELAYANAN INFORMASI PEMILIHAN UMUM 2024 DI PLATFORM DIGITAL: STUDI KASUS DI KPU PROVINSI SULAWESI UTARA

Brigita Angely Tracy Pansing¹, Jericho Pombengi², Deysi Livy Tampongangoy³

¹²³ Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available September 2026

brigitapansing@gmail.com

jdombengi@gmail.com

deysitampongangoy@unsrat.ac.id

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pemilih muda terhadap pelayanan informasi Pemilihan Umum 2024 di platform digital yang diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Sulawesi Utara. Pemilih muda merepresentasikan lebih dari separuh Daftar Pemilih Tetap (DPT) Pemilu 2024 serta memiliki kedekatan intensif dengan ekosistem komunikasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap pemilih muda dan staf KPU, observasi non-partisipatif pada kanal digital resmi, serta dokumentasi, dengan teknik analisis data interaktif model Miles, Huberman, dan Saldaña. Analisis kepuasan dinilai berdasarkan lima indikator: kejelasan informasi, kemudahan akses, kualitas konten, daya tarik penyajian, dan kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pemilih muda merasa cukup puas terhadap pelayanan informasi digital KPU Provinsi Sulawesi Utara. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada aspek kepercayaan dan kejelasan substansi informasi yang berakar pada legitimasi resmi kelembagaan. Namun demikian, aspek daya tarik penyajian dan kemudahan akses website masih menghadapi kendala berupa format birokratis yang kaku dan navigasi yang kurang praktis. Disimpulkan bahwa penyesuaian gaya komunikasi yang lebih komunikatif, interaktif, dan visual sangat diperlukan guna mendorong partisipasi politik pemilih muda

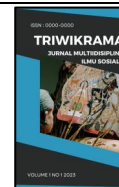
Kata Kunci: Pemilih muda, pelayanan informasi, Pemilu 2024, platform digital, kepuasan pengguna

ABSTRACT

This study aims to describe the satisfaction of young voters with the 2024 General Election information services on digital platforms organized by the North Sulawesi Provincial General Elections Commission (KPU). Young voters represented more than half of the 2024 General Election Final Voter List and have an intensive affinity with digital communication ecosystems. This research employed a qualitative approach with a descriptive case study method. Data collection was conducted through in-depth interviews with young voters and KPU staff, non-participant observation of official digital channels, and documentation, with data analysis using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. Satisfaction was analyzed across five indicators: information clarity, ease of access, content quality, presentation attractiveness, and trust. The results indicate that young voters are generally quite satisfied with the digital information services provided by the North Sulawesi Provincial KPU. The highest satisfaction stems from trust and substance clarity rooted in official institutional legitimacy. However, presentation attractiveness and website accessibility face constraints due to rigid bureaucratic formats and less intuitive navigation. In conclusion, adapting communication styles toward more

*Corresponding author

E-mail addresses: brigitapansing@gmail.com



communicative, interactive, and visually engaging formats is essential to foster young voter political participation.

Keywords: Young voters, information services, 2024 General Election, digital platforms, user satisfaction

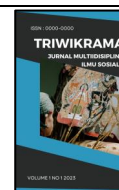
1. PENDAHULUAN

Demokrasi menempatkan rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi yang diartikulasikan melalui mekanisme pemilihan umum. Dalam sistem demokrasi modern, pemilu tidak semata-mata dimaknai sebagai kontestasi prosedural pergantian kekuasaan, melainkan juga wahana pendidikan politik kewargaan (*civic education*) yang menuntut transparansi dan akuntabilitas penyelenggara. Kualitas demokrasi suatu negara sangat bertumpu pada keterbukaan informasi publik yang memungkinkan masyarakat menentukan pilihan secara rasional. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah menjamin hak konstitusional warga negara untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan dari badan publik. Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga independen penyelenggara pemilu memikul tanggung jawab konstitusional untuk menyajikan pelayanan informasi publik yang profesional, objektif, dan inklusif guna menjaga legitimasi proses demokrasi (Osborne, 2021).

Penyelenggaraan Pemilu Serentak 2024 mencatat pergeseran sosiologis yang sangat fundamental dalam sejarah politik Indonesia. Data Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia menunjukkan bahwa kelompok generasi milenial dan Generasi Z mencakup lebih dari 55% dari total Daftar Pemilih Tetap (DPT) nasional. Keberadaan pemilih muda sebagai segmen mayoritas ini menuntut modernisasi paradigma pelayanan informasi publik dari pendekatan manual-birokratis menuju transformasi digital berbasis *electronic government* (Indrajit, 2020; Nugroho & Setiawan, 2023). Generasi muda merupakan digital native yang mengandalkan media sosial dan jejaring daring sebagai saluran primer dalam mengonsumsi informasi politik. Karakteristik mereka menuntut penyajian pesan yang serba cepat, ringkas, transparan, dan diperkuat representasi visual interaktif (Castells, 2021; Kusumastuti, 2020).

Kendati digitalisasi pelayanan informasi membuka peluang diseminasi data secara instan dan luas, kehadiran ruang siber juga dibarengi tantangan akut berupa meluasnya misinformasi, disinformasi, dan hoaks politik yang berpotensi memicu disorientasi serta apatisme di kalangan pemilih muda (Boulianne, 2020). Berbagai kajian terdahulu telah menyoroti aspek komunikasi digital dan perilaku pemilih. Pombengi (2021) mengkaji layanan digital KPU Sulawesi Utara secara umum dan menemukan bahwa akurasi data telah terpenuhi, namun menghadapi kendala kekakuan antarmuka dan aksesibilitas. Handayani dan Sudiana (2021) mengonfirmasi signifikansi kualitas informasi media sosial pemerintah dalam membentuk kepercayaan publik. Di sisi lain, Kusumastuti (2020) dan Evita (2023) menganalisis pola perilaku pemilih muda yang selektif namun peka terhadap estetika konten visual. Meskipun demikian, kajian terdahulu kerap memisahkan antara dinamika perilaku pemilih dengan evaluasi menyeluruh atas kualitas pelayanan informasi instansi kepegiluan.

Terdapat celah penelitian (*research gap*) empiris mengenai bagaimana pemilih muda secara mendalam mengevaluasi kepuasannya terhadap pelayanan informasi kepegiluan pada platform digital resmi lembaga penyelenggara di tingkat regional dalam momentum Pemilu 2024. Evaluasi ini memiliki urgensi tinggi di Provinsi Sulawesi Utara yang memiliki kondisi geografis kepulauan dan daratan yang menuntut keadilan aksesibilitas informasi digital. Berdasarkan paradigma *New Public Service* dan model konfirmasi harapan, kepuasan masyarakat menjadi barometer kinerja utama suatu institusi publik dalam melayani hak politik warganya (Denhardt



& Denhardt, 2020; Oliver, 2015). Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pemilih muda terhadap pelayanan informasi Pemilihan Umum 2024 di platform digital KPU Provinsi Sulawesi Utara yang ditinjau melalui lima indikator utama, yaitu kejelasan informasi, kemudahan akses, kualitas konten, daya tarik penyajian, dan tingkat kepercayaan terhadap informasi.

2. METODE PENELITIAN

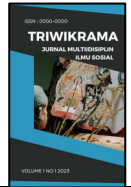
Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena sangat tepat untuk memahami makna, pengalaman empiris, serta interpretasi subjektif pemilih muda terhadap mutu pelayanan informasi digital pemilihan secara holistik. Penelitian ini meneliti bagaimana pelayanan informasi diselenggarakan oleh KPU Provinsi Sulawesi Utara dan bagaimana penerimaan serta penilaian kepuasan terbentuk di kalangan pemilih muda selama tahapan Pemilihan Umum 2024.

Lokasi penelitian difokuskan pada aktivitas pelayanan informasi digital pemilihan di Provinsi Sulawesi Utara, yang mencakup pengamatan terhadap interaksi digital di wilayah Kota Manado, Kabupaten Minahasa, dan sekitarnya, serta observasi institusional di Kantor KPU Provinsi Sulawesi Utara. Objek penelitian adalah kepuasan pemilih muda atas pelayanan informasi digital KPU Provinsi Sulawesi Utara yang dievaluasi melalui lima dimensi: kejelasan informasi, kemudahan akses, kualitas konten, daya tarik penyajian, dan kepercayaan terhadap informasi. Saluran digital yang diamati meliputi website resmi sulut.kpu.go.id, akun media sosial Instagram (@kpu_sulut), TikTok (@kpuprovinsisulut), Facebook (KPU Provinsi Sulawesi Utara), YouTube (KPU Sulawesi Utara), serta sistem pendukung Info Pemilu dan Sirekap.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan narasumber yang didasarkan pada pertimbangan kesesuaian kriteria dengan fokus riset. Kriteria yang ditetapkan mencakup kelompok pemilih muda berusia 17 hingga 30 tahun yang terdaftar pada DPT Pemilu 2024, aktif menggunakan media digital, dan pernah mengakses kanal resmi KPU Sulawesi Utara, serta staf internal KPU yang memiliki tugas fungsional dalam produksi, verifikasi, dan diseminasi informasi publik. Jumlah informan ditetapkan sebanyak tujuh orang, yang terdiri atas lima orang pemilih muda dengan latar belakang bervariasi (mahasiswa, pekerja swasta, dan wiraswasta) dan dua orang staf Divisi Partisipasi Masyarakat (Parmas) KPU Provinsi Sulawesi Utara.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan secara triangulasi yang memadukan wawancara mendalam (in-depth interview), observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur baik secara tatap muka langsung di lingkungan santai maupun daring guna memperoleh keleluasaan dalam menggali perspektif narasumber. Observasi non-partisipatif dijalankan dengan memantau langsung pola unggahan konten, arsitektur antarmuka situs web, keterbacaan materi grafis, serta dinamika interaksi komentar pada media sosial KPU. Dokumentasi dikumpulkan dari laporan resmi KPU, regulasi pemilihan umum, arsip publikasi digital, dan data statistik pemilihan.

Analisis data menerapkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang dijalankan melalui tiga tahapan simultan, yaitu reduksi data (menyortir, memfokuskan, dan mengabstraksikan catatan lapangan serta transkrip wawancara ke dalam kategori indikator kepuasan), penyajian data (menyusun narasi analitis yang menghubungkan temuan empiris dengan kajian teoretis), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk menjamin integritas etik penelitian, seluruh identitas personal informan dijaga kerahasiaannya secara ketat tanpa mencantumkan identitas pribadi dalam laporan artikel ilmiah.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Utara mengoperasikan ekosistem komunikasi digital yang terintegrasi selama tahapan Pemilu 2024. Kanal-kanal digital tersebut diarahkan untuk memfasilitasi kebutuhan publik akan informasi tahapan pemilu, pengumuman daftar pemilih, tata cara pencoblosan, hingga diseminasi hasil rekapitulasi penghitungan suara. Penilaian kepuasan pemilih muda terhadap pelayanan informasi digital dideskripsikan dan dianalisis secara komprehensif berdasarkan lima indikator utama.

Kejelasan Informasi Pelayanan Digital KPU Provinsi Sulawesi Utara

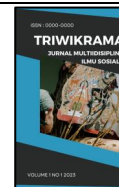
Kejelasan informasi merupakan indikator fundamental dalam menilai mutu pelayanan publik digital. Informasi kepemiluan yang berkualitas harus mampu memberikan pemahaman yang utuh, tidak ambigu, dan menjawab keraguan masyarakat mengenai mekanisme pemilu. Berdasarkan hasil penelitian, pemilih muda menilai bahwa informasi yang disampaikan oleh KPU Provinsi Sulawesi Utara melalui saluran digital pada dasarnya telah memiliki tingkat kejelasan yang sangat baik dari sisi substansi dan akurasi yuridis. Keterangan mengenai tahapan penyelenggaraan, tanggal pemungutan suara, lokasi TPS, dan dokumen persyaratan pemilih disajikan sesuai dengan petunjuk teknis KPU RI, sehingga memberikan panduan yang pasti bagi pemilih.

Namun demikian, pemilih muda mengidentifikasi kelemahan mendasar dalam aspek formulasi kebahasaan dan gaya penyampaian pesan. Informasi yang dipublikasikan oleh KPU dinilai masih sangat kental dengan gaya penulisan birokratis-formal serta memuat banyak istilah hukum kepemiluan yang rumit. Istilah-istilah seperti Daftar Pemilih Tambahan (DPTb), Daftar Pemilih Khusus (DPK), surat suara sah dan tidak sah, hingga ambang batas parlemen kerap kali disajikan tanpa disertai penjelasan kontekstual yang membumi. Bagi pemilih muda, terutama mereka yang tergolong pemilih pemula, susunan kalimat yang kaku dan sarat terminologi teknis membuat pesan sulit dicerna dalam satu kali membaca. Pemilih muda kerap harus membaca berulang-ulang atau mencari rujukan penjelas ke akun komunitas kepemiluan nonresmi guna menangkap makna operasional dari regulasi yang diumumkan.

Hasil penelitian juga mengungkap adanya disparitas tingkat kejelasan informasi antarplatform digital yang dioperasikan KPU. Informasi yang diunggah di media sosial KPU, khususnya dalam bentuk infografis ringkas dan video pendek, dinilai jauh lebih jelas dan komunikatif dibandingkan informasi pada website resmi. Visualisasi tahapan pemilu dan infografis tata cara mencoblos membantu pemilih muda menangkap poin esensial secara cepat tanpa terbebani uraian teks yang panjang. Kendati demikian, penyajian ringkas di media sosial terkadang memotong detail teknis tertentu, sehingga pemilih muda yang membutuhkan kejelasan prosedur secara mendalam tetap menghadapi kendala apabila membuka rujukan lanjutan di website resmi.

Dari perspektif penyelenggara, staf Divisi Parmas KPU Provinsi Sulawesi Utara menerangkan bahwa kejelasan informasi diposisikan sebagai pedoman tertinggi publikasi kelembagaan. Setiap rilis informasi wajib mengacu secara ketat pada peraturan perundang-undangan dan keputusan KPU RI melalui proses verifikasi internal berlapis untuk mencegah distorsi informasi. Pihak KPU mengakui bahwa tantangan terberat adalah menyederhanakan bahasa hukum kepemiluan yang kaku ke dalam format bahasa populer yang akrab bagi generasi muda tanpa mereduksi ketepatan maknanya. Oleh sebab itu, KPU menerapkan diferensiasi peran platform, di mana website berfungsi sebagai pangkalan data yuridis formal, sedangkan media sosial memuat sari pesan edukatif.

Secara teoretis, temuan ini sangat relevan dengan teori kualitas informasi yang diuraikan Utami (2020), bahwa kejelasan semantik merupakan salah satu determinan terpenting dalam



menciptakan kepuasan pengguna layanan *e-government*. Pesan yang bebas dari ambiguitas mampu menepis kesalahpahaman dan memperkuat transparansi demokrasi. Preferensi pemilih muda terhadap infografis dibandingkan uraian teks website mengonfirmasi teori media richness dari McNair (2020), yang menyatakan bahwa format komunikasi visual memiliki daya transmisi makna yang lebih tinggi bagi generasi digital native. Kekakuan bahasa birokratis yang dikeluhkan pemilih muda menunjukkan bahwa KPU Provinsi Sulawesi Utara belum sepenuhnya mengimplementasikan paradigma *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2020), yang mengharuskan aparatur pelayanan publik untuk menempatkan warga negara sebagai subjek dialogis yang dilayani dengan gaya komunikasi yang empatik, kontekstual, dan inklusif.

Kemudahan Akses Platform Digital

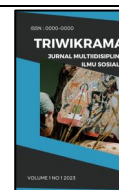
Kemudahan akses mencerminkan kelancaran pengguna dalam menemukan, membuka, dan menelusuri layanan informasi secara cepat tanpa hambatan operasional maupun teknis. Bagi pemilih muda yang memiliki mobilitas tinggi dan ketergantungan besar pada gawai seluler, kemudahan akses menjadi prasyarat mutlak yang menentukan apakah suatu saluran informasi publik akan terus dimanfaatkan atau ditinggalkan. Hasil penelitian memperlihatkan pola pengalaman yang kontras antara pemanfaatan media sosial dan penggunaan website resmi KPU Provinsi Sulawesi Utara.

Pada satu sisi, pemilih muda merasakan kemudahan akses yang sangat tinggi saat berinteraksi melalui platform media sosial seperti Instagram dan TikTok. Informasi kepemiluan dapat diperoleh secara instan melalui linimasa harian tanpa menuntut pencarian data yang rumit. Pemilih muda kerap mendapatkan pemberitahuan tahapan pemilu secara organik saat menggunakan gawai untuk aktivitas sehari-hari. Kemudahan akses seluler ini dipandang sangat sesuai dengan karakteristik generasi muda yang mengutamakan kepraktisan dan kecepatan aliran informasi.

Pada sisi lain, pemilih muda menyampaikan ketidakpuasan terkait kemudahan akses pada website resmi sulut.kpu.go.id. Antarmuka website dinilai memiliki struktur menu yang berbelit-belit, penempatan tautan pengumuman yang tidak teratur, serta mekanisme pencarian arsip yang kurang responsif. Ketika pemilih muda berupaya mencari formulir persyaratan pindah memilih atau mengecek rekapitulasi data lokal, mereka dihadapkan pada tumpukan tab administratif yang membingungkan. Selain itu, kecepatan muat halaman website dirasakan sangat lambat, khususnya ketika membuka lampiran dokumen resmi berformat PDF berukuran besar. Hal ini kerap memicu keengganan pemilih muda untuk menelusuri website resmi lebih jauh.

Observasi lapangan juga menemukan bahwa persoalan aksesibilitas diperumit oleh disparitas geografis dan infrastruktur telekomunikasi di Provinsi Sulawesi Utara. Di kawasan perkotaan seperti Manado, akses internet berjalan stabil sehingga konten digital relatif mudah dibuka. Namun, bagi pemilih muda yang bermukim di daerah kepulauan dan pelosok pedesaan, keterbatasan bandwidth internet menjadi kendala nyata dalam mengakses website KPU maupun mengunduh konten infografis resolusi tinggi. Kondisi ini mencerminkan masih terjadinya fenomena kesenjangan digital (*digital divide*) yang membatasi pemerataan pelayanan informasi pemilu.

Pihak KPU Provinsi Sulawesi Utara menyatakan bahwa website resmi dirancang untuk memenuhi standar baku pelaporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berorientasi pada kelengkapan arsip kenegaraan. Lambatnya akses website pada periode tertentu disebabkan oleh tingginya lonjakan kunjungan publik secara serentak di masa kritis



tahapan pemilu. Untuk mengatasinya, KPU mengandalkan media sosial sebagai penyedia tautan pintas guna mempermudah akses warga.

Secara teoretis, dinamika ini mendukung model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), di mana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi faktor penentu utama adopsi sistem. Ketika navigasi situs rumit dan memakan waktu, pengguna cenderung meninggalkan platform tersebut. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Pombengi (2021) dan Tampongangoy (2022) mengenai masih tingginya tantangan infrastruktur digital dan antarmuka pelayanan publik di wilayah Sulawesi Utara. Penerapan pola penyampaian multichannel (*multichannel public service delivery*) telah membantu, namun penyederhanaan antarmuka website tetap mutlak diperlukan agar prinsip kesetaraan akses bagi seluruh pemilih muda dapat terpenuhi secara utuh.

Kualitas Konten Informasi Pemilu

Kualitas konten merupakan dimensi substantif yang menilai akurasi, relevansi, kemutakhiran, dan kedalaman materi yang dipublikasikan oleh badan publik. Bagi generasi muda yang terbiasa bersikap selektif terhadap luapan informasi di ruang digital, mutu konten menjadi tolok ukur utama apakah suatu platform dinilai memiliki nilai guna (*value*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilih muda memberikan apresiasi yang sangat positif terhadap akurasi fakta dan keabsahan konten informasi KPU Provinsi Sulawesi Utara. Data mengenai tahapan pemilu, pengumuman calon peserta pemilu, jadwal masa tenang, hingga petunjuk pencoblosan terbukti sangat akurat dan terbebas dari kesalahan faktual.

Akan tetapi, tingkat kepuasan pemilih muda mengalami penurunan yang cukup tajam ketika mengevaluasi variasi tematik dan kedalaman fungsi edukasi konten. Pemilih muda menilai bahwa konten digital KPU masih terlalu didominasi oleh publikasi kegiatan seremonial internal pejabat komisioner dan pengumuman administratif prosedural. Sebaliknya, materi yang mengangkat edukasi politik substantif seperti panduan rasional dalam menelaah rekam jejak kandidat, bahaya politik transaksional, pentingnya keterwakilan anak muda di parlemen, serta dampak langsung pemilu terhadap masa depan pembangunan daerah sangat jarang diulas. Akibatnya, konten KPU dipandang informatif sebatas teknis administratif, namun miskin stimulasi literasi politik.

Dalam hal bentuk penyajian, pemilih muda menilai infografis dan tayangan video berdurasi pendek memiliki kualitas edukasi yang jauh lebih baik karena mampu menyederhanakan mekanisme pemungutan suara yang rumit menjadi langkah-langkah praktis. Namun, frekuensi konten edukatif tersebut dinilai masih minim dan sering kali tertutup oleh rilis dokumentasi kegiatan kedinasan yang kurang relevan dengan kebutuhan pemilih muda. Hal ini membuat banyak pemilih muda harus mengandalkan konten edukasi politik yang diproduksi oleh organisasi masyarakat sipil atau kreator konten independen guna memperoleh wawasan pemilu yang lebih kontekstual.

Staf KPU Provinsi Sulawesi Utara menjelaskan bahwa lembaga memiliki rambu-rambu hukum yang sangat ketat untuk menjaga netralitas dan tidak memasuki ranah penilaian figur kandidat atau partai politik peserta pemilu. Keterbatasan personel tim kreatif di tengah beban kerja tahapan pemilu serentak yang sangat padat membuat aparat harus mendahulukan konten pengumuman wajib yang diamanatkan regulasi nasional. Hal inilah yang menyebabkan ruang eksplorasi konten edukasi tematik menjadi terbatas selama masa tahapan berlangsung.

Pembahasan ini mengonfirmasi argumentasi Nugroho dan Setiawan (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi publik digital tidak boleh berhenti pada fungsi diseminasi pasif, melainkan harus bertransformasi menjadi sarana pemberdayaan warga negara (*youth civic engagement*). Pemilih muda modern memiliki kecenderungan nilai-nilai *post-materialis* yang



kritis terhadap isu integritas dan keadilan substantif (Norris & Inglehart, 2019). Sesuai dengan teori *Expectation-Disconfirmation* Model dari Oliver (2015), ekspektasi pemilih muda akan konten edukatif yang inspiratif tidak terkonfirmasi secara utuh oleh dominasi konten administratif KPU, sehingga membatasi capaian kepuasan pengguna pada kategori cukup baik semata.

Daya Tarik Penyajian Informasi

Daya tarik penyajian informasi mencakup estetika tata visual, kreativitas pengemasan pesan, penggunaan *media audiovisual*, gaya takarir (caption), serta interaktivitas komunikasi. Di tengah ekosistem media digital yang serba cepat dan sarat kompetisi visual, daya pikat pengemasan pesan menjadi faktor penentu apakah pesan pemilu akan dibaca atau diabaikan oleh pemilih muda. Hasil riset menunjukkan bahwa daya tarik penyajian informasi digital KPU Provinsi Sulawesi Utara dinilai berada pada kategori cukup, namun masih tertinggal jauh dibandingkan standar konten digital yang lazim dikonsumsi generasi muda.

Pemilih muda menilai desain visual poster dan pamflet digital KPU terkesan monoton, kaku, dan mengulang-ulang pola baku tata letak instansi birokrasi. Kombinasi warna, tipografi, dan komposisi gambar sering kali kurang harmonis, serta memuat teks yang terlalu padat dalam satu bingkai grafis. Upaya KPU menghadirkan konten video melalui *Instagram Reels* dan TikTok diakui sebagai langkah maju, namun eksekusi visualnya dinilai belum memanfaatkan tren audio populer, teknik transisi yang halus, atau gaya penceritaan (storytelling) yang dinamis, sehingga belum mampu membangkitkan ketertarikan spontan di linimasa.

Kelemahan paling mencolok dalam dimensi daya tarik adalah minimnya interaktivitas dialogis dua arah. Pemilih muda mengamati bahwa saluran media sosial KPU Provinsi Sulawesi Utara beroperasi layaknya papan pengumuman satu arah (top-down). Kolom komentar jarang ditanggapi oleh pengelola akun, dan fitur interaktif media sosial seperti polling, kuis kepemiluan, stiker tanya-jawab, maupun siaran langsung interaktif jarang digunakan untuk berdialog secara santai dengan generasi muda. Hal ini memperkuat kesan berjarak antara institusi penyelenggara pemilu dengan konstituen mudanya.

Pihak staf KPU Sulawesi Utara mengemukakan bahwa protokol komunikasi kelembagaan mewajibkan penggunaan visual branding yang formal guna mencerminkan kewibawaan dan profesionalitas lembaga negara. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola media digital secara penuh waktu menjadi hambatan internal dalam memberikan respons cepat di kolom komentar dan menyelenggarakan kegiatan interaktif daring secara konsisten.

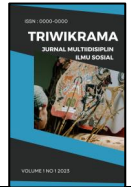
Secara teoretis, temuan ini sangat selaras dengan teori *attention economy* dan studi Fitriyah (2022), yang menyatakan bahwa daya visual dan interaktivitas adalah mata uang utama dalam memikat perhatian generasi Z dan milenial. Jika konten publik disajikan tanpa sentuhan estetika kontemporer, informasi tersebut akan tenggelam oleh arus konten komersial dan hiburan (Kusumastuti, 2020). Mengacu pada konsep komunikasi politik partisipatoris dari Castells (2021) dan Jenkins (2018), interaktivitas horizontal merupakan esensi komunikasi digital modern. Kurangnya responsivitas interaktif KPU menghalangi terciptanya ikatan emosional dan keterlibatan aktif pemilih muda, sehingga dimensi daya tarik penyajian ini menjadi catatan evaluasi yang paling banyak dikeluhkan.

Kepercayaan terhadap Informasi Pemilu

Kepercayaan merupakan indikator puncak dalam pelayanan informasi kepemiluan yang merefleksikan integritas, kejujuran, transparansi, dan objektivitas penyelenggara pemilu di mata publik. Dalam iklim politik digital yang rentan terhadap penyebaran hoaks dan polarisasi,

*Corresponding author

E-mail addresses: brigitapansing@gmail.com



kepercayaan publik menjadi modal sosial mutlak bagi legitimasi hasil pemilu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilih muda memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap informasi yang diterbitkan oleh KPU Provinsi Sulawesi Utara melalui saluran digital resminya.

Tingginya kepercayaan pemilih muda berakar kuat pada status konstitusional KPU sebagai otoritas resmi penyelenggara pemilu di Indonesia. Setiap rilis informasi yang dipublikasikan dilengkapi dengan identitas visual resmi, nomor surat keputusan komisi, dan landasan regulasi yang jelas. Pemilih muda menjadikan akun resmi KPU Sulawesi Utara sebagai rujukan primer untuk memverifikasi kebenaran (fact-checking) isu politik yang beredar di grup percakapan keluarga maupun media sosial. Ketika terjadi perdebatan mengenai keabsahan suatu ketentuan pemilu, informasi resmi dari KPU selalu diposisikan sebagai jawaban final yang mengakhiri keraguan.

Meskipun mempercayai KPU, pemilih muda di Sulawesi Utara menunjukkan sikap kritis yang berlandaskan literasi digital yang matang. Mereka tetap mencermati setiap dinamika dan konsistensi publikasi KPU, termasuk saat publik menyoroti keandalan aplikasi Sirekap di tingkat nasional. Pemilih muda menuntut agar setiap anomali data atau hambatan teknis dijelaskan secara terbuka dan cepat oleh pihak penyelenggara. Respons cepat KPU dalam menyajikan klarifikasi resmi terbukti mampu meredam spekulasi negatif dan mempertahankan kepercayaan pemilih muda terhadap kejujuran proses elektoral.

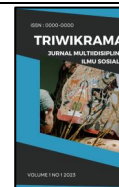
Staf KPU Provinsi Sulawesi Utara menegaskan bahwa kepercayaan publik adalah marwah lembaga yang harus dijaga tanpa kompromi. Oleh sebab itu, setiap isu disinformasi atau berita palsu yang terpantau beredar di wilayah Sulawesi Utara langsung ditindaklanjuti dengan penerbitan infografis sanggahan dan klarifikasi resmi pada kanal media sosial dan website guna memastikan pemilih memperoleh kebenaran yang valid.

Temuan empiris ini secara teoretis memperkuat teori institutional trust dan temuan Handayani & Sudiana (2021), yang menyatakan bahwa transparansi, konsistensi pesan, dan integritas sumber informasi menjadi fondasi pembentuk kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kepercayaan ini merupakan wujud terpenuhinya dimensi jaminan (assurance) dalam kerangka mutu pelayanan publik (Tampongangoy, 2022). Sebagaimana ditegaskan Sari dan Prabowo (2021) serta Castells (2021), di tengah era kelimpahan informasi palsu, legitimasi resmi lembaga publik menjadi pilar kestabilan demokrasi. Tingginya kepercayaan pemilih muda menjadi kekuatan penyeimbang utama yang menyokong kepuasan mereka terhadap pelayanan informasi digital KPU Provinsi Sulawesi Utara secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa pemilih muda merasa cukup puas terhadap pelayanan informasi Pemilihan Umum 2024 di platform digital yang diselenggarakan oleh KPU Provinsi Sulawesi Utara. Kepuasan pemilih muda ditopang secara kokoh oleh tingginya tingkat kepercayaan terhadap kredibilitas dan keabsahan informasi resmi KPU sebagai rujukan utama penangkal hoaks, serta kejelasan substansi informasi yang akurat dan selaras dengan regulasi hukum. Kemudahan akses informasi juga terwujud baik melalui saluran media sosial yang adaptif terhadap perilaku digital pemilih muda. Namun demikian, kepuasan belum mencapai tingkatan optimal akibat adanya kendala pada navigasi website resmi yang rumit dan berat, gaya bahasa birokratis yang kaku, kualitas konten yang masih minim muatan edukasi politik kontekstual, serta daya tarik visual dan interaktivitas dua arah yang masih sangat terbatas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat direkomendasikan kepada KPU Provinsi Sulawesi Utara adalah melakukan transformasi strategi komunikasi publik digital yang lebih berorientasi pada kebutuhan generasi muda. KPU disarankan menyederhanakan formulasi



bahasa kepemiluan ke dalam gaya yang lebih komunikatif dan membumi tanpa mengorbankan ketepatan regulasi, merestrukturisasi antarmuka website resmi agar lebih intuitif, ringan, dan ramah pengguna, serta memperkaya variasi konten melalui materi edukasi politik substantif. Selain itu, peningkatan kreativitas desain visual dan optimalisasi fitur interaktif media sosial perlu diintensifkan guna membangun ruang dialog dua arah yang setara dan menarik bagi pemilih muda. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif untuk mengukur signifikansi pengaruh kepuasan pelayanan informasi digital terhadap tingkat partisipasi politik riil pemilih muda di tempat pemungutan suara.

5. DAFTAR PUSTAKA

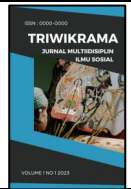
- Boulianne, S. (2020). Social media use and participation: A meta-analysis of current research. *Information, Communication & Society*, 23(2), 1-18.
- Castells, M. (2021). *Communication power* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Evita, N. (2023). Perilaku pemilih digital generasi muda di Indonesia. *Electoral Governance: Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia*, 5(1).
- Fitriyah, L. (2022). Strategi komunikasi visual media sosial instansi publik dalam menjangkau generasi Z. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 7(2), 89-104.
- Handayani, P., & Sudiana, I. (2021). Pengaruh kualitas informasi media sosial pemerintah terhadap kepercayaan publik. *Jurnal Komunikasi Publik*, 15(2), 123-135.
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic government: Konsep pelayanan publik digital*. Andi Offset.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Statistik penggunaan media sosial di Indonesia*. Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja Komisi Pemilihan Umum Tahun 2023*. Komisi Pemilihan Umum RI.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2024). *Informasi Pemilu 2024*. Komisi Pemilihan Umum RI.
- Kusumastuti, D. (2020). Perilaku pemilih muda pada era digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), pratiw, B. (2020). *An introduction to political communication* (6th ed.). Routledge.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis* (4th ed.). SAGE Publications.
- Norris, P., & Inglehart, R. (2019). *Cultural backlash: Trump, Brexit, and authoritarian populism*. Cambridge University Press.
- Nugroho, A., & Setiawan, H. (2023). Digital public communication and youth civic engagement in Indonesia. *Journal of Public Policy Studies*, 5(1), 45-56.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Osborne, S. P. (2021). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge.
- Pombengi, J. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan digital KPU di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 112-126.
- Sari, D. K., & Prabowo, H. (2021). Kepercayaan publik dan transparansi informasi di era digital. *Jurnal Tata Kelola Publik*, 6(2), 75-88.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 12 No 5, Tahun 2026

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Tampongangoy, D. L. (2022). Tata kelola pelayanan publik berbasis digital di daerah kepulauan. Jurnal Ilmiah Administrasi Negara, 9(2), 140-155.

Utami, S. (2020). Kualitas pelayanan informasi publik dalam pembentukan kepuasan masyarakat. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 8(2), 101-115.