

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BARITO TIMUR
DALAM PENYELENGARAAN PILKADA 2024**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



**OLEH :
DIANTO VALENTINO
NIM. 221632013723**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOMISI PEMILIHAN
UMUM KABUPATEN BARITO TIMUR DALAM
PENYELENGARAAN PILKADA 2024”**

A. Nama Mahasiswa : DIANTO VALENTINO
NIM : 221632013723
Program Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si (.....)
NIDN/NIDK : 8882511019

Penguji I : Murjani, S.Hi., M.Si (.....)
NIDN/NIDK : 1110057503

Penguji II : Heni Suparti, S.AP., M.AP (.....)
NIND/NIDK : 1129118902

C. Dinyatakan **LULUS** dalam mempertahankan ujian skripsi pada Tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 14 Mei 2025.

Mengetahui

Tanjung, 14 Mei 2025

Ketua STIA Tabalong

Ketua Prodi

Rahmi Hayati, S.Sos., M.AP
NIK 005 057 012

Lilis Suryani, S.AP., M.AP
NIK 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BARITO TIMUR DALAM PENYELENGARAAN
PILKADA 2024”**

OLEH :

DIANTO VALENTINO

NIM : 221632013723

Tanjung, 14 Mei 2025

Drs. H. WAHYU SUBADI, M.Si
Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIANTO VALENTINO

NIM : 221632013723

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : ***“Kualitas Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur Dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024”***

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 14 Mei 2024

DIANTO VALENTINO

NIM. 221632013723

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan berkat serta kekuatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024”. Proses ini bukanlah perjalanan yang mudah, tetapi penuh pelajaran berharga yang akan selalu membekas dalam hidup penulis.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua tercinta (Babe dan Mamah), yang dengan tulus mencurahkan kasih sayang, doa yang tak pernah putus, dan semangat yang menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah. Terima kasih atas pengorbanan yang tak ternilai dan keikhlasan yang selalu menjadi pelita dalam gelap kehiupan penulis, mungkin kalau dituliskan dengan untaian kata-kata tidak cukup halaman karena kasih sayang saya kepada orang tua tidak bisa digambarkan dengan kata-kata lagi oleh karena begitu besar kasih sayang dan cinta ini.
2. Dosen Pembimbing Bapak Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si. yang terhormat, terima kasih atas kesabaran, bimbingan, dan ilmu yang telah Bapak/Ibu berikan. Setiap arahan dan kritik membentuk proses berpikir yang lebih matang dalam diri penulis.
3. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos. Selaku Ketua STIA, Ibu Lilis Suryani, S.AP.,MAP. Selaku Kaprodi Administrasi Publik, Bapak H. Murjani, S.Hi.,M.Si. selaku penguji I, Ibu Heni Suparti, S.AP.MAP. selaku penguji II serta Seluruh dosen dan staf pengajar STIA Tabalong, yang telah membekali penulis dengan ilmu, pengalaman,

dan nilai-nilai integritas selama masa perkuliahan.

4. Seluruh Komisioner Bapak Satya Hedipuspita, Bapak Novan Budiono, Bapak Lamak, Bapak Zainal Hamli dan Ibu Zarmiyeni serta seluruh staf Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur, yang telah membuka pintu dan memberikan dukungan data serta wawasan selama proses penelitian ini.

5. Seluruh keluarga besar penulis yang dalam hal ini sangat berperan penting juga dalam memberikan dukungan semangat agar penulis selalu termotivasi untuk mendapatkan gelar sarjana ini.

5. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2021, yang telah menjadi teman berbagi suka duka, saling menguatkan dalam jatuh bangun menghadapi tugas akhir. Kebersamaan ini akan selalu menjadi kenangan indah yang tak tergantikan.

6. Semua pihak yang telah membantu, dalam bentuk doa, dorongan, maupun bantuan teknis, yang mungkin tak dapat penulis sebutkan satu per satu, tetapi perannya sangat berarti dalam menyelesaikan karya ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun, besar harapan penulis bahwa karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi pijakan untuk proses belajar selanjutnya.

Tanjung, 14 Mei 2024

DIANTO VALENTINO

NIM. 221632013723

RINGKASAN

Dianto Valentino, NIM. 221632013723, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024”. Dosen Pembimbing, Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Barito Timur dalam pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Tahun 2024. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan lima dimensi pelayanan publik menurut teori SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan yang berasal dari internal KPU, Bawaslu, Tim Pemenangan dan masyarakat pemilih. Teknik analisis data yang digunakan mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dengan 5 orang informan yang meliputi Komisioner KPU Barito Timur, Bawaslu Barito Timur, Tim Pemenangan, dan masyarakat pemilih menunjukkan bahwa KPU Kabupaten Barito Timur telah menunjukkan upaya pelayanan publik yang berkualitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, KPU, Pilkada, Barito Timur

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Timur dalam Penyelenggaraan Pilkada 2024” ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Kabupaten Barito Timur dalam penyelenggaraan Pilkada 2024, dengan harapan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan pemilu di daerah.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi maupun susunannya. Juga tidak lupa untuk mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaksempurnaan dari Skripsi yang penulis buat ini. Dan selaku penulis sangat mengharapkan sekali adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan pada tugas selanjutnya. Semoga dengan dibuatnya Skripsi ini, penulis berharap semua orang dapat memanfaatkan tidak hanya bagi penulis akan tetapi juga bagi para pembaca.

Tamiang Layang, 14 Mei 2025

DIANTO VALENTINO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
RINGKASAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kerangka Teori.....	15
C. Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35

B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	36
D. Sumber Informasi.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Kerangka Koseptual.....	32
4.1 SDM KPU Barito Timur.....	45
4.2 Struktur Organisasi Komisioner dan Sekretaris KPU.....	45
4.3 Struktur Organisasi Sekretariat KPU.....	46
4.4 Analisis Indikator Kualitas Pelayanan KPU Barito Timur.....	66

DAFTAR GAMBAR

3.1 Analis Data.....	39
----------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. SK Dosen Pembimbing
3. Surat Ijin Penelitian
4. Surat Balasan Penelitian
5. Kartu Konsultasi Skripsi
6. Bukti Bebas Plagiasi
7. Dokumentasi Kegiatan Penelitian