

## ABSTRAK

**Aprisusetyo, Wahyudi Dwi, 2024. Kualitas Pelayanan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) Di Kantor Kecamatan Kedungwaru Tulungagung (Studi Di Kantor Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung). Skripsi, Pembimbing I: Laily Purnawati, S.IP., M.Si, Pembimbing II: Drs.Andri Wahyudi, M.Si.**

Latar belakang dalam penelitian ini adalah PPK Kecamatan Kedungwaru berperan penting dalam memastikan pelaksanaan pemilu yang adil dan transparan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi terkait pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan PPK di Kecamatan Kedungwaru agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat, sehingga kepercayaan dan partisipasi dalam pemilu dapat terus meningkat. Fokus penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa kualitas pelayanan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di Kantor Kecamatan Kedungwaru Tulungagung, 2) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di Kantor Kecamatan Kedungwaru Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara triangulasi atau gabungan. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini yakni: 1) Kualitas pelayanan PPK Kecamatan Kedungwaru meliputi dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati), 2) Faktor pendukung internal kualitas layanan PPK Kecamatan Kedungwaru yakni ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan memadai. Sementara itu faktor pendukung eksternal adalah adanya regulasi, kebijakan serta dukungan dari KPU, BAWASLU maupun pemerintah daerah dalam menyokong keberhasilan pemilu 2024 dengan adanya SOP yang jelas dan fasilitas infrastruktur, teknologi informasi dan komunikasi. Selanjutnya faktor penghambat internal yakni terkait alokasi pendanaan dari KPU Kabupaten Tulungagung yang sering terlambat sehingga mempengaruhi kinerja PPK Kedungwaru. Faktor penghambat eksternal adalah kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Panitia Pemilih Kecamatan, Regulasi**

## ABSTRACT

*Aprisusetyo ,Wahyudi Dwi, 2024. Quality of Service of the District Election Committee (PPK) at the Kedungwaru District Office Tulungagung (Study at the Kedungwaru District Office, Tulungagung Regency). Thesis, Advisor I: Laily Purnawati, S.IP., M.Si, Advisor II: Drs. Andri Wahyudi, M.Si.*

*The background of this research is that the District Election Committee (PPK) of Kedungwaru plays a vital role in ensuring fair and transparent election implementation. There are several challenges faced regarding optimal service delivery. Therefore, it is essential to evaluate and enhance the service quality of the PPK in Kedungwaru District to meet the expectations and needs of the community, thereby increasing trust and participation in elections. This study focuses on: 1) Understanding, describing, and analyzing the service quality of the District Election Committee (PPK) at the Kedungwaru District Office, Tulungagung, 2) Understanding, describing, and analyzing the factors influencing the service quality of the District Election Committee (PPK) at the Kedungwaru District Office, Tulungagung. This research employs a descriptive qualitative approach, a research method used to study objects in natural conditions, where the researcher acts as the key instrument. Data collection techniques involved triangulation or combined methods. Data were gathered through observation, interviews, and documentation. Data analysis involved data reduction, data presentation, conclusion drawing, or verification. The findings of this study are as follows: 1) The service quality of PPK in Kedungwaru District includes tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions, 2) Internal supporting factors for the service quality of PPK in Kedungwaru District are the availability of competent and adequate human resources. External supporting factors include regulations, policies, and support from KPU, BAWASLU, and local government to ensure the success of the 2024 election with clear SOPs and infrastructure, information, and communication technology facilities. Furthermore, internal hindering factors are related to the often delayed funding allocation from KPU Tulungagung Regency, which affects the performance of PPK Kedungwaru. External hindering factors include the lack of active participation from the community.*

**Keywords:** *Service Quality, District Election Committee, Regulation*