

**UPAYA PELAYANAN PRIMA KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BATANG
DALAM MENYELENGGARAKAN PEMILU
2024**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program D3 Hubungan
Masyarakat K. Batang pada Program Studi Di luar Kampus Utama (PSDKU)
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Rheina Putri Sandy Faradani

NIM. 40011222066024

**D3 HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rheina Putri Sandy Faradani
NIM : 40011222066024
Program Studi : D3 Hubungan Masyarakat K. Batang
Judul : **Upaya Pelayanan Prima Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Batang Dalam Menyelenggarakan Pemilu
2024**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D3 Hubungan Masyarakat Kampus Batang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh :

Tanggal : 08 April 2025 Pembimbing



Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom.

NPPU. H. 7. 198710212021081001

Tanggal : 08 April 2025 Penguji



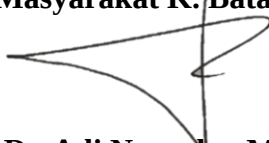
Mj Rizqon Hasani, S.Hum., M.I.Kom.

NPPU. H.7.199112102021081001

Disahkan Oleh :

Tanggal : 08 April 2025

**Ketua Program Studi
D3 Hubungan
Masyarakat K. Batang**



Dr. Adi Nugroho, M.Si.

NIP. 196510171993111001

MOTTO

“ Dan janganlah kamu merasa lemah dan janganlah pula bersedih hati, sebab kamulah yang paling tinggi derajatnya jika kamu orang-orang yang beriman."

(QS. Ali Imran: 139)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Upaya Pelayanan Prima Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Dalam Menyelenggarakan Pemilu 2024” dengan lancar. Tak lupa penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing, membantu serta mendukung penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur, saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kekuatan kepada dalam setiap langkah hidup penulis. Syukur alhamdulillah penelitian ini dapat selesai tepat waktu dan berjalan dengan lancar.
2. Kepada kedua orang tua saya Ibu Meilisa dan Bapak Anggoro yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil dengan penuh kasih sayang, serta doa-doa baik yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Terima kasih banyak segala cinta dan pengorbanan yang kalian berikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi saya dalam menjalani perkuliahan ini.
3. Bapak Dr. Adi Nugroho, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Hubungan Masyarakat PSDKU Universitas Diponegoro yang telah membantu proses penyelesaian Tugas Akhir saya.
4. Mas Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing dan dosen wali. Terimakasih atas bimbingan, nasihat dan motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
5. Kepada seluruh dosen D3 Humas (Mba Ira, Mba Rukti, dan Mas Mj) yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan baru untuk penulis selama perkuliahan.
6. Kepada pegawai KPU Kabupaten Batang (Ibu Khikmatun dan Ibu Ida) selaku narasumber dari penelitian ini.

7. Mba Atik Chandra Setya Arum, S.Pd., selaku admin prodi D3 Humas yang telah membantu semua rangkaian proses sidang dan wisuda saya.
8. Sukma Ayu selaku teman SMA saya sampai sekarang, terimakasih sudah mau mendengarkan segala keluh kesah saya, memberikan dukungan kepada saya selama ini, menemani saya dalam keadaan apapun. *Semangat yeahh!!*
9. Tia, Monica, Bintang, Ganjar yang telah menjadi teman baik saya selama di perkuliahan, terimakasih atas dukungan, motivasi, dan terimakasih sudah mau mendengarkan segala keluh kesah dan menjadi tempat curhat. *Love you all!!*
10. Teman-teman D3 Humas angkatan 22, terimakasih atas kebersamaannya selama ini. *Semangat all!!*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Upaya Pelayanan Prima Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang Dalam Menyelenggarakan Pemilu 2024” dengan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana upaya pelayanan prima yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang pada Pemilu 2024. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta dukungan selama proses penelitian ini berlangsung.

Meskipun telah berusaha semaksimal mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu di Indonesia.

ABSTRAK

Minimnya fasilitas disabilitas, bencana alam, akses internet terbatas, dan rendahnya pemahaman operator Sirekap menjadi hambatan bagi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pemilu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pelayanan prima pada pemilu tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi dan wawancara langsung kepada pihak Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang telah menerapkan berbagai upaya pelayanan prima untuk memastikan kelancaran Pemilu 2024. Upaya tersebut meliputi layanan untuk penyandang disabilitas, distribusi logistik yang optimal, serta edukasi pemilih melalui kolaborasi dengan berbagai pihak. Selain itu, kendala teknologi diatasi dengan pelatihan bagi operator. Selain itu, Komisi Pemilihan Umum juga telah mengimplementasikan teori *governance* dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah, sektor swasta dan masyarakat serta menerapkan prinsip pelayanan prima yang mencakup aspek *attitude*, *attention*, *action*, *ability*, *appearance*, dan *accountability* untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Pemilihan Umum, Governance

ABSTRACT

The lack of disability facilities, natural disasters, limited internet access, and the low understanding of Sirekap operators are obstacles faced by the General Election Commission of Batang Regency in organizing the 2024 election. This study aims to explore the efforts made by the General Election Commission of Batang Regency in delivering excellent service during the 2024 election. This research uses a descriptive qualitative method with an approach of observation and direct interviews with the officials of the General Election Commission of Batang Regency. The results of this study indicate that the General Election Commission of Batang Regency has implemented various efforts to ensure the smooth conduct of the 2024 election. These efforts include providing services for persons with disabilities, optimizing logistics distribution, and conducting voter education through collaboration with various parties. Additionally, technological challenges were addressed through operator training. The General Election Commission has also applied governance theory by collaborating with local governments, the private sector, and society, while implementing the principles of excellent service, which include attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability to improve the quality of election administration.

Keywords: *Excellent Service, General Election, Governance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
1.4.3. Manfaat Sosial.....	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
1.6. Metode Penelitian.....	7
1.6.1. Tipe Penelitian.....	7
1.6.2. Subjek Penelitian.....	8
1.6.3. Sumber dan Jenis Data	8
1.6.4. Teknik Pengumpulan Data	9
1.6.5. Teknik Analisis Data	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL INSTANSI.....	11

2.1.	State Of The Art	11
2.2.	Kerangka Teori.....	23
2.2.1.	Teori Governance	23
2.2.2.	Pelayanan Publik.....	25
2.2.3.	Pelayanan Prima.....	26
2.2.4.	Good Governance.....	27
2.2.5.	Pemilu	30
2.3.	Operasionalisasi Konsep	31
2.4.	Profil Instansi	31
2.5.	Tugas Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang	31
2.6.	Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang.....	32
BAB III		33
PEMBAHASAN		33
3.1.	Upaya Mewujudkan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas.....	33
3.2.	Upaya Pelayanan Pada Pendistribusian Logistik Pemilu.....	36
3.3.	Upaya Penanganan Hambatan Geografis Dalam Proses Distribusi Logistik.....	37
3.4.	Upaya Meminimalisir Gangguan Pada Proses Distribusi Logistik Pemilu	38
3.5.	Kerjasama Antar Lembaga Pemerintah Dalam Menjamin Kelancaran Proses Distribusi Logistik Pemilu	40
3.6.	Pelayanan Informasi dan Edukasi Pemilih.....	41
3.6.1.	Sosialisasi Secara Langsung	42
3.6.2.	Kolaborasi Komisi Pemilihan Umum dengan Berbagai Pihak Dalam Sosialisasi Pemilu	44
3.7.	Solusi Pelayanan Keterbatasan Akses Internet Pada Penggunaan Sirekap	47
3.7.1.	Kerjasama Dengan Sektor Swasta, Pemerintah Dalam Upaya Penyediaan Layanan Internet.....	48
3.8.	Upaya Mengatasi Kendala Penggunaan Aplikasi Sirekap	50
3.9.	Implementasi Teori <i>Governance</i>	50
3.10.	Implementasi Pelayanan Prima.....	52
BAB IV		56
PENUTUP.....		56

4.1.	Simpulan	56
4.2.	Keterbatasan Penelitian	57
4.3.1.	Saran Instansi	57
4.3.2.	Saran Penelitian.....	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Batang ..	32
Gambar 3. 1 Sosialisasi Penyandang Disabilitas	34
Gambar 3. 2 Pemetaan Wilayah Distribusi Logistik.....	38
Gambar 3. 3 Kerjasama Dengan Kepolisian.....	41
Gambar 3. 4 Sosialisasi Oleh Warga	43
Gambar 3. 5 Sosialisasi Oleh Perangkat Desa	44
Gambar 3. 6 Sosialisasi oleh Kelompok PAC Muslimat	46
Gambar 3. 7 Kerjasama Dengan Diskominfo	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 State Of The Art	11
-----------------------------------	----