

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TAHAPAN PEMUNGUTAN, PENGHITUNGAN DAN REKAPITULASI HASIL PENGHITUNGAN PEROLEHAN SUARA (Studi Pemilihan Walikota Tahun 2020 di Kota Bandar Lampung)

Oleh

SALSA ALOX VAGANZA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tahapan pemungutan, penghitungan dan rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara pada pemilihan walikota di Kota Bandar Lampung Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011) sebagai pisau analisis dalam pemecahan masalah, indikator nya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian yang ditemukan adalah indikator *tangibles* sudah baik karena segala kebutuhan wujud fisiknya tersedia, indikator *reliability* terkait kecermatan cukup baik namun terkait kehandalan aplikasi masih kurang baik karena penggunaan aplikasi tidak sesuai harapan, indikator *responsiveness* sudah baik karena Badan *Ad Hoc* sudah memahami tugas pokok dan fungsi yang diperjelas juga dengan bimbingan teknis dan sosialisasi, indikator *assurance* sudah baik karena pemberian rasa aman dari intimidasi dan ancaman, kompetensi pengetahuan dan kemampuan serta jaminan keselamatan kerja telah terpenuhi, dan indikator *empathy* yang sudah cukup baik karena komunikasi terjalin namun belum maksimal.

Kata Kunci: Pemilihan Walikota, Kualitas Pelayanan, Tahapan Pilkada

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE VOTING STAGES, COUNTING AND RECAPITULATION OF VOTE COUNTING RESULTS (Study of the 2020 Mayoral Election in Bandar Lampung City)

By

SALSA ALOX VAGANZA

This study aims to determine the quality of service for the stages of voting, counting and recapitulating the results of counting the votes acquired in the mayoral election in Bandar Lampung City in 2020. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study were interviews and documentation. This study uses the theory of service quality put forward by Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) in Hardiyansyah (2011) as an analytical knife in problem solving, the indicators are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study found that the tangibles indicator is good because all the physical requirements are available, the reliability indicator related to accuracy is quite good but the application reliability is still not good because the use of the application is not as expected, the responsiveness indicator is good because the Ad Hoc agency already understands the duties and functions that have been clarified also with technical guidance and socialization, assurance indicators are good because they provide a sense of security from intimidation and threats, knowledge competence and capabilities and work safety guarantees have been fulfilled, and empathy indicators are already good enough because communication is established but not optimal

Keywords: Mayor Election, Service Quality, Pilkada Stages