

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN
PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN
(Magang Publik di Bawaslu Kabupaten Pasuruan)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

CHINTYA LOLITA

NIM. 2022210106

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN
PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

OLEH:
CHINTYA LOLITA
2022210106

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 15 Januari 2026

Dosen Pembimbing
Utama,



Roro Merry Chomelia W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Firman Firdausi, SH., MH
NUPTK. 3550766667130243

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN
PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

OLEH:
CHINTYA LOLITA
NIM. 2022210106

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 15 Januari 2026

Tim Penguji:

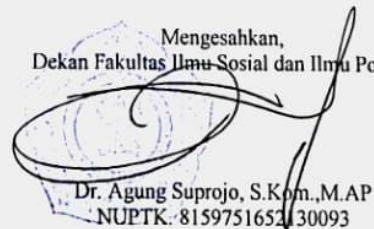
1. Roro Merry Chornelia W, S.Pd.,M.AP

2. Firman Firdausi, SH., MH

3. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652/30093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chintya Lolita
NIM : 2022210106
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA
NON TAHAPAN PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU
KABUPATEN PASURUAN”**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 15 Januari 2026
Yang menyatakan



Chintya Lolita
NIM. 2022210106

MOTO

“karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

“janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

“Your problem may be as big as a ship, but GOD will give you solutions as Wide as the Ocean”

“you are allowed to begin, as many times as it takes”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas segala bimbingan, dukungan, dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN**” dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia, saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Mama tercinta, Ibu Rahel Rade Joh. Terimakasih sudah menjadi ibu yang luar biasa dan selalu menjadi kekuatan bagi saya, terimakasih selalu mendukung dalam doa dan harapan baiknya.
2. Adik tercinta, Niken Putriani. Terimakasih selalu menjadi pendukung dan selalu siap jadi pendengar.
3. Seluruh keluarga besar Djo, terimakasih selalu hadir membantu dalam proses pendidikan saya.
4. Seluruh jajaran kesekretariatan Bawaslu Kabupaten Pasuruan yang telah menerima, membersamai, mengajarkan, menuntun, dan menemani saya dalam melaksanakan magang.
5. Anak-anak TOD, ada Vesty, Anya, Erthy, Abi, Vander dan Nelson. Terimakasih sudah menjadi teman baik dan membersamai saya dari awal keberangkatan ke Malang sampai saat ini.
6. My girls Shyane Devesty, Adi Susan, dan Ariny Patricia. Terimakasih sudah menjadi sahabat saya selama menempuh perkuliahan ini, dan selalu menjadi pendengar dan penasihat.
7. Sahabat-sahabat baik saya, Chatrin Radjah, Cindy Talo, Angel Ratukoreh, Arcenia Ngongo, Julestri Hau, dan Rindiani Abidin. Terimakasih selalu mendukung saya.
8. Terimakasih kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat, berani bertanggungjawab, dan percaya percaya bahwa bisa menyelesaikan segala tahapan ini, terimakasih Tuhan Yesus ("Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang" (Amsal 23:18)).

Kupersembahkan Kepada:
Mama Tercinta
Keluarga
Diri Sendiri
Almamaterku

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN

Dosen Pembimbing Utama : Roro Merry C. Wulandary, S.Pd., M.AP
Dosen Pembimbing Pendamping : Firman Firdausi, S.H., M.H

RINGKASAN

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji manajemen pelayanan publik pada masa non tahapan pemilihan umum di Bawaslu Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya perhatian publik terhadap peran Bawaslu di luar tahapan pemilu, meskipun lembaga ini tetap memiliki kewenangan dalam pengawasan berkelanjutan, pelayanan informasi publik, dan penguatan pengawasan partisipatif masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan manajemen pelayanan publik pada masa non tahapan pemilu, menganalisis penerapan fungsi-fungsi manajemen, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan dari pimpinan dan jajaran sekretariat Bawaslu Kabupaten Pasuruan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik pada masa non tahapan telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Pelayanan publik diwujudkan melalui pengelolaan informasi publik, pemanfaatan media sosial, serta pengawasan pemutakhiran data pemilih berkelanjutan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran serta rendahnya partisipasi masyarakat, sehingga diperlukan penguatan inovasi dan strategi pelayanan publik agar lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Masa Non Tahapan Pemilu, Bawaslu Kabupaten Pasuruan, Fungsi Manajemen, Pengawasan Partisipatif

PUBLIC SERVICES MANAGEMENT DURING THE NON ELECTORAL PHASE: EVIDENCE FROM BAWASLU PASURUAN REGENCY

Advisor : Roro Merry C. Wulandary, S.Pd., M.AP
Co. Advisor : Firman Firdausi, S.H., M.H

SUMMARY

This final project report examines the management of public service delivery during the non electoral phase at the Election Supervisory Agency (Bawaslu) of Pasuruan Regency. The study is motivated by the limited public attention to Bawaslu's role outside the electoral stages, despite the institution's continued authority in conducting ongoing supervision, providing public information services, and strengthening participatory community-based oversight.

The objectives of this study are to describe the implementation of public service management during the non electoral phase, to analyze the application of managerial functions, and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. A qualitative research method with a descriptive approach was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants from the leadership and secretariat staff of Bawaslu Pasuruan Regency.

The findings indicate that public service management during the non electoral phase has been implemented in accordance with core management functions, namely planning, organizing, implementation, supervision, and evaluation. Public services are delivered through the management of public information, the utilization of social media platforms, and the supervision of continuous voter data updating. However, the implementation continues to face challenges, including limitations in human resources and budget allocation, as well as low levels of public participation. Therefore, strengthening innovation and public service strategies is necessary to ensure more optimal and sustainable service delivery.

Keywords: Public Service Management, Non Electoral Period, Bawaslu, Pasuruan Regency, Management Function, Participatory Monitoring

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerah-Nya dan memberi kesempatan penulis dalam menyelesaikan Laporan Magang Publik yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON TAHAPAN PEMILIHAN UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN”**. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Tugas Akhir bagi penulis dari Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Laporan ini bertujuan untuk mengkaji proses manajemen pelayanan publik pada masa non tahapan pemilihan umum di Bawaslu Kabupaten Pasuruan. Dalam laporan ini, fokus kajian pada fungsi-fungsi manajemen yang dijalankan dalam proses pengelolaan pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi proses manajemen serta strategi yang diterapkan untuk mendukung proses manajemen pelayanan di masa luar tahapan pemilu. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan pengetahuan yang sangat berharga mengenai tugas dan kerja Bawaslu Kabupaten Pasuruan di masa non tahapan ini. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M.Com., Ph.D. selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Bapak Dr. Agung Suprojo, S. Kom., M. AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
3. Ibu Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M. AP, selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing Utama yang telah mengarahkan dan membimbing dengan tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Firman Firdausi, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah memberikan masukan dan bantuan berupa dukungan saran untuk tugas akhir agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Bapak Arie Yoenianto, S.E selaku ketua Bawaslu Kabupaten Pasuruan.
6. Bapak Joko Nugroho, S. Kom., M. AP selaku Kepala Sekretariat Bawaslu Kabupaten Pasuruan dan sebagai pembimbing di lapangan.
7. Seluruh jajaran kesekretariatan Bawaslu Kabupaten Pasuruan yang telah menerima, membersamai, mengajarkan, menuntun, dan menemani saya dalam melaksanakan magang.
8. Ibu Rahel Rade Joh, selaku orang tua, Niken Putriani dan seluruh keluarga besar saya yang selalu mendukung, mendorong, dan mendoakan saya untuk terus semangat menyelesaikan studi ini.

9. Semua teman-teman baik saya, yaitu Chatrin, Cindy, Angel, Vesty, Anya, Erthy, Susan, Ariny, Abi, Vander, dan Nelson. Dan teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik angkatan 2022.
10. Pak Juki dan Buk Ika, yang menjadi orang tua saya selama berada di Pasuruan. Juga semua tetangga sekitar lingkungan tempat tinggal, yang sangat baik dan selalu membantu saya.
11. Terimakasih kepada diri saya sendiri, yang tetap kuat dan percaya bahwa saya bisa menyelesaikan segala tahapan ini, terimakasih Tuhan Yesus ("Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang" (Amsal 23:18)).

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu apabila terdapat kekeliruan dalam penyusunan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan tugas akhir ini, akhir kata saya ucapkan terima kasih dan semoga bermanfaat.

Malang, September 2025

Chintya Lolita
NIM. 2022210106

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Konsep Manajemen Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2. Konsep Masa Non Tahapan Pemilihan Umum	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pengertian Masa Non Tahapan	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Fokus Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.

3.4.2. Data sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Informan Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.7. Instrumen Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
3.8. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2. Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.8.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusions Drawing/Verification</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.9. Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
4.3. Hasil dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Manajemen Pelayanan Publik pada Masa Non Tahapan Pemilihan Umum di Bawaslu Kabupaten Pasuruan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat proses Manajemen Pelayanan Publik pada Masa Non Tahapan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Kepegawaian Bawaslu Kabupaten Pasuruan.....	36
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	33
Gambar 4. 1 Logo Bawaslu Kabupaten Pasuruan . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bawaslu Kabupten Pasuruan.....	36
Gambar 4. 3 Sasaran Strategis Bawaslu Tahun 2025-2029	53
Gambar 4. 4 Perencanaan Kegiatan PPM Humas . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 5 Rapat Pleno antar Pimpinan	56
Gambar 4. 6 Rapat Internal	56
Gambar 4. 7 Rapat Divisi Hukum (Koordinasi Internal) Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 8 Koordinasi bersama KPU terkait Pemuktahiran Data Pemilih . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 9 Tampilan Website Resmi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10 Tampilan Media Sosial (Instagram dan Tiktok) Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 11 Program Bawaslu Mengajar ke MA ABU AMR.....	66
Gambar 4. 12 Pengawasan Data Partai Politik ke DPD PSI.....	66
Gambar 4. 13 Uji Petik terkait Pengawasan PDPB	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara (Interview Guide)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Reduksi Data.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Kartu Konsul.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Daftar Hadir Magang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Logbook Magang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Surat Ijin Magang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Magang	Error! Bookmark not defined.