

ABSTRAK

Penelitian ini bertitik tolak dari fenomena yang mengindikasikan belum memuaskannya kinerja KPU Kota Palu sebagai penyelenggara Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden RU Tahun 2009 di Kota Palu. Atas dasar fenomena itu, dikemukakan rumusan masalah penelitian: “bagaimana kinerja KPU Kota Palu dalam pelaksanaan Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2009 di Kota Palu? Untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini merefleksikan pengalaman langsung manusia, sejauh pengalaman itu secara intensif berhubungan dengan suatu objek. Selain itu pendekatan ini juga berusaha memahami bagaimana seseorang mengalami dan memberi makna pada sebuah pengalaman. Sebagai pendekatan kualitatif, maka instrumen utama penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Sumber data penelitian ini, adalah aparat KPU Kota Palu beserta jajarannya, masyarakat pemilih, dan *stakeholders* lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan, adalah wawancara mendalam (*indepth interview*), studi kepustakaan, dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan, kinerja KPU Kota Palu dalam pelaksanaan PPWP tahun 2009 di Kota Palu pencapaiannya belum memuaskan, disebabkan tidak saja karena belum sepenuhnya didasarkan pada aspek kinerja, yakni: *output, efficiency, productivity, service quality, effectiveness, cost-effectiveness*, dan *customer satisfaction*, akan tetapi juga karena diabaikannya aspek komitmen organisasi sebagai syarat pencapaian setiap aspek kinerja.

Konsep baru yang merupakan temuan penelitian ini, adalah komitmen organisasi merupakan syarat pencapaian setiap aspek kinerja. Konsep baru ini melengkapi konsep kinerja dalam administrasi publik, khususnya yang dikonsepsikan oleh Poister.

Kata kunci : Kinerja organisasi, aspek kinerja, KPU Kota Palu, dan Pelayanan Publik.