



Analisis Efektivitas Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc dalam Proses Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan Pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai

Muhamad Irsan S Nang^{1*}, Syahrudin Hattab², Irwan Waris³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana, Universitas Tadulako, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 26, 2025

Revised July 29, 2025

Accepted July 30, 2025

Available online July 30, 2025

Kata Kunci :

Efektivitas, SIAKBA, Rekrutmen, Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), Pemilu 2024, Sistem Informasi, KPU Kabupaten Banggai.

Keywords:

Effectiveness, SIAKBA, Recruitment, Sub-District Election Committee (PPK), General Election 2024, Information System, Banggai Regency KPU



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2025 by Muhamad Irsan S Nang, Syahrudin Hattab, Irwan Waris. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas penerapan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc (SIAKBA) dalam mendukung proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAKBA dalam proses rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai secara umum berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari enam dimensi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Sistem dinilai mudah diakses, informasi yang disajikan cukup akurat, serta didukung oleh layanan helpdesk yang responsif. Namun, terdapat beberapa kendala seperti akses jaringan internet yang belum merata di wilayah pedesaan serta masih terdapat peserta yang mengalami kesulitan dalam proses unggah dokumen. Kendala tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan sebagian peserta, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Secara keseluruhan, SIAKBA dinilai berhasil mempermudah proses administrasi rekrutmen badan adhoc KPU. Untuk meningkatkan efektivitasnya di masa mendatang, diperlukan penguatan infrastruktur jaringan, peningkatan fitur notifikasi otomatis, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Dengan langkah tersebut, SIAKBA diharapkan semakin optimal mendukung transparansi dan efisiensi proses rekrutmen PPK.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the Information System for Members of the General Elections Commission and Ad Hoc Bodies (SIAKBA) in supporting the recruitment process of Sub-District Election Committees (PPK) for the 2024 General Election in Banggai Regency. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, then analyzed using the interactive model of Miles and Huberman. The results show that the implementation of SIAKBA in the recruitment process of PPK in Banggai Regency is generally quite effective. This is assessed based on the six dimensions of the DeLone & McLean Information System Success Model: system quality, information quality, service quality, use, net benefits, and user satisfaction. The system is considered accessible, provides accurate information, and is supported by a responsive helpdesk. However, obstacles remain, such as limited internet access in rural areas and difficulties experienced by participants when uploading documents, which affect user satisfaction in remote areas. Overall, SIAKBA has successfully simplified the administrative process of recruiting KPU's ad hoc bodies. For better future effectiveness, improvements are needed in network infrastructure, automatic notification features, and more intensive public outreach. These steps are expected to optimize SIAKBA in supporting transparency and efficiency in the recruitment process.

*Corresponding author

E-mail addresses: iksannang@gmail.com (Muhamad Irsan S Nang)

1. PENDAHULUAN

Pemilihan Umum merupakan pilar utama demokrasi di Indonesia, yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana perwujudan kedaulatan rakyat, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memastikan legitimasi pemerintahan. Di era modern ini pemilihan umum menjadi salah satu mekanisme penting bagi keberlangsungan sistem demokrasi.

Salah satu manifestasi utama dari demokrasi adalah melalui pelaksanaan Pemilihan Umum (Pemilu). Dengan kata lain, Pemilu merupakan realisasi penting dari demokrasi prosedural. Menurut Samuel P. Huntington yang dikutip dalam karya ([Gatara, 2008](#)), pemilu berfungsi sebagai prosedur utama dalam demokrasi, di mana pemimpin dipilih secara kompetitif oleh rakyat yang akan dipimpin. Selain itu, Pemilu juga sangat sesuai dengan prinsip demokrasi substansial, yang menekankan bahwa pemerintahan harus dijalankan oleh rakyat, untuk rakyat, dan dari rakyat. Ini berarti bahwa kekuasaan tertinggi berada di tangan rakyat itu sendiri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 dalam ([Indonesia, 2017](#)) bahwa Pemilihan Umum diselenggarakan oleh Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu sebagai satu kesatuan fungsi penyelenggaraan Pemilihan Umum untuk memilih anggota dewan Perwakilan rakyat, Anggota Dewan Perwakilan Daerah, Presiden dan Wakil Presiden dan untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Pasal 1 ayat 7).

Komisi Pemilihan Umum (KPU) bertugas menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu) sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-undang No 7 Tahun 2017. KPU ada yang berkedudukan di pusat dan ada yang di daerah. KPU pusat bertugas mengurus pelaksanaan pemilu ditingkat nasional dan KPU ditingkat daerah bertugas menyelenggarakan pemilu ditingkat daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya, KPU dibantu oleh pelaksana pemilu yang dikenal dengan istilah Badan Ad hoc. Keberadaan dan tugas masing-masing Badan Ad hoc dalam pemilu telah diatur dalam PKPU ([Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc Penyelenggara Pemilu, 2022](#)) Nomor 8 Tahun 2022 yang menyebutkan bahwa Badan Ad hoc terdiri dari Anggota dan Sekretariat Panitia Pemilihan Kecamatan, Anggota dan Sekretariat Panitia Pemungutan Suara, anggota KPPS, dan Pantarlih.

Dalam pelaksanaan pemilu, kualitas penyelenggaraan sangat bergantung pada kinerja badan ad hoc seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), yang bertugas menjalankan tahapan-tahapan penting, mulai dari pendataan pemilih hingga rekapitulasi suara. Oleh karena itu, proses rekrutmen PPK menjadi salah satu aspek krusial dalam menciptakan penyelenggaraan pemilu yang kredibel dan transparan.

Sebagai lembaga publik, Komisi Pemilihan Umum (KPU) berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan bermanfaat bagi masyarakat. Sebagai bagian dari upaya tersebut, KPU mengeluarkan ([Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2021](#)) yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mendukung pelaksanaan pemilu 2024, KPU memperkenalkan delapan aplikasi digital, salah satunya adalah SIAKBA, yang dirancang untuk memfasilitasi pendaftaran Badan Ad hoc.

Tujuan digitalisasi yang diterapkan oleh KPU adalah untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan waktu, kemudahan, efisiensi, transparansi, dan keterbukaan informasi publik. SIAKBA, yang diluncurkan pada 20 Oktober 2022, dapat diakses melalui situs web resmi <https://SIAKBA.kpu.go.id/>. Sistem ini merupakan platform online yang digunakan untuk proses rekrutmen anggota KPU serta Badan Ad hoc (PPK/PPS), yang memungkinkan pendaftar untuk mengakses dan melakukan pendaftaran secara daring, mulai dari pembuatan

akun hingga pengisian daftar riwayat hidup serta pengunggahan dokumen persyaratan lainnya.

Pada Pemilu 2024, Kabupaten Banggai mencatatkan jumlah pemilih terbesar kedua di Provinsi Sulawesi Tengah, dengan total pemilih mencapai 271.439 (*kab-banggai.kpu.go.id*). Hal ini membawa tantangan besar dalam penyelenggaraan pemilu, mengingat jumlah TPS yang mencapai 1.211, tersebar di 23 kecamatan dan 337 desa/kelurahan. Beban penyelenggaraan yang besar ini tentunya menjadi tantangan berat bagi KPU Kabupaten Banggai dalam memastikan kualitas pemilu. Oleh karena itu, dibutuhkan tenaga yang kompeten, termasuk anggota PPK yang berperan sebagai perpanjangan tangan KPU di tingkat kecamatan. Untuk mencapai hal tersebut, seleksi yang teliti dan mendalam diperlukan guna memastikan calon yang terpilih memiliki kemampuan, integritas, serta jiwa pelayanan yang tinggi.

Tabel 1. Rekapitulasi pendaftaran anggota PPK

Tahapan	Jumlah	Lulus
Pendaftaran	716 Orang	533 Orang
Seleksi Berkas Administrasi	533 Orang	533 Orang
Seleksi <i>Computer Assisted Test</i> (CAT)	533 Orang	340 Orang
Seleksi Wawancara	340 Orang	230 Orang
Penetapan Anggota PPK	230 Orang	PPK Terpilih: 115 Orang PAW: 115 Orang

Sumber: KPU Kabupaten Banggai

Peserta yang lulus badan Ad hoc Panitia Pemilihan Kecamatan di Kabupaten Banggai Berdasarkan tabel tersebut terdapat 716 pendaftar dan yang lulus seleksi hanya 115 Orang yang tersebar di 23 Kecamatan se-Kabupaten Banggai.

Dengan pemanfaatan SIAKBA yang merupakan inisiatif prioritas KPU dalam penyelenggaraan pemilihan umum, pihaknya bermaksud mempermudah proses rekrutmen anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc yang berkualitas tinggi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan ketentuan PKPU Nomor 5 Tahun 2021 bahwa penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.

Namun, dalam implementasinya SIAKBA menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi menghambat tujuan utamanya. Sejumlah masalah yang berkaitan dengan kualitas sistem, informasi dan layanan SIAKBA dapat membengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna yang berdampak pada efektivitasnya dalam mencapai tujuan utamanya.

Permasalahan mengenai kualitas sistem yang merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi SIAKBA. Sistem yang handal, mudah digunakan, dan responsif akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Misalnya, pada tahap pendaftaran, calon anggota PPK dihadapkan dengan gangguan teknis, seperti server down atau aplikasi yang tidak merespons sehingganya pengguna kesulitan mengunggah dokumen atau mengisi formulir yang menyebabkan banyak calon pendaftar yang tidak melanjutkan proses pendaftaran. Dari sisi kualitas informasi, mengacu pada akurasi, relevansi, dan kelengkapan data yang dihasilkan oleh SIAKBA. Sejumlah keluhan terkait ketidakakuratan data, keterlambatan pembaruan informasi, dan kurangnya panduan yang jelas bagi calon anggota PPK.

Sementara kualitas layanan yang diberikan oleh operator SIAKBA juga menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem. Dukungan teknis yang

responsive dan saluran komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan untuk membantu pengguna dalam mengatasi berbagai masalah yang mereka hadapi. Namun, dalam banyak kasus pengguna melaporkan kesulitan dalam mendapatkan bantuan teknis, terutama pada saat-saat kritis seperti mendekati batas waktu pendaftaran. (Tserng et al., 2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Menurut penelitian yang dilakukan (Negara & Pratomo, 2019) kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, perubahan pada ketiga objek tersebut akan memberikan dampak yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan pengguna.

SIKBA, sebagai inovasi yang dikembangkan oleh KPU untuk memfasilitasi proses rekrutmen Badan Ad hoc, diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses kesempatan untuk terlibat dalam penyelenggaraan pemilihan. Namun, permasalahan yang muncul terkait aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan tersebut menimbulkan kekhawatiran mengenai efektivitas penggunaan SIKBA.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc (SIKBA) dalam mendukung proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc (SIKBA) dalam mendukung proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai.

2. KAJIAN LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa studi sebelumnya sebagai referensi. Meskipun demikian, penelitian ini tidak sepenuhnya identik dengan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, untuk memperkuat dan memperluas temuan yang dihasilkan, penelitian ini juga mengkaji berbagai hasil penelitian lain yang relevan, sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif serta memperkaya analisis dalam konteks penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian (Kusmiati et al., 2024) tentang Efektivitas Proses Pendaftaran PPK Melalui Aplikasi SIKBA dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menunjukkan SIKBA memiliki potensi untuk mendukung proses pendaftaran Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) baik bagi pengguna maupun bagi institusi terkait. Namun demikian, diperlukan optimalisasi lebih lanjut agar peran SIKBA dalam memfasilitasi proses rekrutmen dapat berfungsi secara lebih efektif dan maksimal.

Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective*, yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan hasil yang baik. Dalam kajian ilmiah, efektivitas sering diartikan sebagai sebuah ketepatan dalam penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut H. Emerson yang dikutip oleh (Handyaningrat, 1994), efektivitas adalah suatu pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara umum, efektivitas adalah konsep yang berkaitan dengan bagaimana tujuan suatu organisasi atau program dapat tercapai. Dalam konteks manajemen, efektivitas mengacu pada pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut [\(Robbins & Coulter, 2016\)](#), efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan baik. Oleh karena itu, suatu organisasi atau kegiatan dapat dinilai efektif jika mereka berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan, bahkan jika hasilnya melebihi yang diharapkan.

[\(Schermerhorn, 2015\)](#) menjelaskan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan tepat. Schermehorn menekankan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan melalui penggunaan sumber daya secara tepat. Artinya, efektivitas tidak hanya mengacu pada melakukan hal yang benar, tetapi juga pada melakukan hal yang benar dengan cara yang tepat, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan organisasi.

Selain itu, Schermehorn juga mengaitkan efektivitas dengan konsep efisiensi, di mana efektivitas lebih berfokus pada hasil akhir, sedangkan efisiensi lebih menitikberatkan pada cara atau proses dalam menggunakan sumber daya secara optimal. Dalam konteks rekrutmen PPK, efektivitas lebih ditekankan pada hasil yang dicapai, yaitu mendapatkan tenaga ad hoc yang kompeten untuk melaksanakan tugas pemilu dengan baik. Sedangkan efisiensi mengacu pada bagaimana proses rekrutmen tersebut dilakukan dengan cara yang cepat, transparan, dan menggunakan sumber daya secara minimal, tetapi tetap mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut [\(Mahmudi, 2015\)](#), efektivitas dapat diukur dengan melihat hubungan antara output (hasil yang dicapai) dan tujuan (sasaran yang ingin dicapai). Efektivitas mengukur sejauh mana hasil yang dicapai berkontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, output dalam rekrutmen PPK adalah jumlah dan kualitas calon tenaga ad hoc yang terpilih, sedangkan tujuan adalah memastikan bahwa pemilu dapat berjalan dengan lancar, adil, dan akuntabel. Semakin besar kontribusi hasil seleksi tenaga ad hoc terhadap tujuan tersebut, semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

Efektivitas dalam rekrutmen PPK juga berkaitan dengan kecepatan dan akurasi dalam pelaksanaan seleksi. Proses rekrutmen yang efektif tidak hanya menghasilkan tenaga PPK yang berkualitas, tetapi juga dilakukan dalam waktu yang efisien, sehingga tidak menghambat tahapan pemilu lainnya. Penggunaan sistem digital, seperti SIAKBA, dalam rekrutmen PPK menunjukkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan efektivitas dengan mempercepat proses pendaftaran dan seleksi, serta meminimalkan kesalahan dalam verifikasi administrasi.

Dengan adanya SIAKBA, proses rekrutmen menjadi lebih efisien karena pendaftaran dilakukan secara daring (online), yang mengurangi penggunaan dokumen fisik dan birokrasi manual. Sistem ini memudahkan calon PPK untuk mendaftar tanpa harus datang langsung ke kantor KPU, sehingga mempercepat proses administrasi. Hal ini juga memungkinkan verifikasi berkas dilakukan dengan lebih cepat dan lebih akurat, mengurangi potensi kesalahan yang sering terjadi dalam sistem manual. Semakin cepat dan akurat proses ini dilaksanakan, semakin efektif pula rekrutmen PPK dalam mendukung kelancaran pemilu.

Selain itu, transparansi dalam rekrutmen PPK merupakan elemen penting dalam menilai efektivitas. Transparansi memungkinkan masyarakat dan lembaga pengawas untuk mengikuti setiap tahapan seleksi dengan mudah, sehingga proses ini dapat dipantau secara terbuka. Ketika proses seleksi dilakukan secara transparan, potensi terjadinya kecurangan atau nepotisme dapat diminimalkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses pemilu. Dalam hal ini, SIAKBA memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk memantau tahapan rekrutmen dan memastikan bahwa proses seleksi dilakukan secara adil.

Partisipasi publik juga berperan dalam meningkatkan efektivitas rekrutmen PPK. Dengan sistem digital yang terbuka, masyarakat memiliki kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses pendaftaran sebagai calon PPK. Partisipasi yang lebih luas ini juga dapat menghasilkan calon PPK yang lebih representatif, karena lebih banyak orang yang memiliki kesempatan untuk mendaftar dan berkompetisi. Selain itu, transparansi dan

keterbukaan yang dijaga dalam sistem ini memperkuat prinsip New Public Service (NPS), yang mengutamakan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik.

Dalam kesimpulannya, efektivitas dalam rekrutmen PPK tidak hanya diukur dari segi hasil akhir berupa pemilihan tenaga ad hoc yang memenuhi kualifikasi, tetapi juga dari proses yang berlangsung, seperti kecepatan, akurasi, efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Semua faktor ini saling terkait dan bekerja sama untuk menciptakan proses rekrutmen yang efektif, yang pada gilirannya mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemilu yang adil dan transparan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, efektivitas rekrutmen PPK mengacu pada kemampuan sistem untuk menghasilkan tenaga PPK yang kompeten dan berkualitas dengan proses yang efisien, cepat, transparan, dan melibatkan partisipasi publik. Efektivitas juga berperan penting dalam memastikan bahwa pemilu dapat berlangsung dengan lancar, tanpa adanya kendala yang dapat mempengaruhi kualitas hasil pemilu.

Efektivitas Sistem Informasi

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang pesat di era globalisasi telah membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan proses administrasi publik. Peningkatan kapasitas TIK telah mengubah cara kerja lembaga-lembaga pemerintah, memberikan kesempatan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap proses yang dilakukan. Dalam konteks Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai, penerapan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc (SIKBA) dalam rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) diharapkan dapat menciptakan proses seleksi yang lebih terorganisir dan lebih efisien.

([McLeod, 1995](#)) menyatakan bahwa setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi untuk mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dalam konteks SIKBA, penilaian efektivitas sistem harus mencakup sejauh mana sistem ini mendukung kelancaran proses rekrutmen PPK, mulai dari pendaftaran hingga seleksi. Evaluasi ini akan membantu menilai apakah sistem ini berhasil meningkatkan kecepatan, transparansi, serta mengurangi kesalahan administratif yang sebelumnya terjadi dalam rekrutmen tenaga ad hoc secara manual.

Goodhue dalam ([Jumaili, 2005](#)) berpendapat bahwa evaluasi pemakai atas teknologi yang sesuai dengan kemampuan dan tuntutan tugas pemakai dapat mendorong pemakai untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal. Evaluasi pemakai, dalam hal ini, dapat dijadikan alat ukur untuk menilai keberhasilan penerapan SIKBA.

Penggunaan sistem informasi di dalam sebuah instansi bertujuan untuk mempermudah tugas pengguna dan menghemat waktu, biaya, serta sumber daya dalam pengambilan keputusan. Dalam kasus rekrutmen PPK, tujuan implementasi SIKBA adalah untuk menyederhanakan prosedur seleksi, meminimalkan birokrasi, serta memastikan bahwa proses rekrutmen berjalan dengan lebih cepat dan lebih transparan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap sejauh mana SIKBA mampu mencapai tujuan-tujuan tersebut, serta apakah sistem ini telah memberikan hasil yang optimal sesuai dengan harapan yang ditetapkan.

Menurut Seddon, Graeser, dan Willcocks dalam ([Sahfitri, 2012](#)), efektivitas sistem informasi adalah suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan perspektif para stakeholder mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas SIKBA dapat dinilai berdasarkan manfaat yang dirasakan

oleh KPU, calon PPK, serta masyarakat luas. Penggunaan sistem ini dapat diukur dengan melihat sejauh mana sistem informasi tersebut telah memperbaiki kualitas rekrutmen, mengurangi kecurangan, dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemilu. Sistem yang efektif dapat diartikan sebagai suatu sistem yang memberikan nilai tambah kepada organisasi yang menggunakannya.

Dalam hal ini, SIAKBA harus dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi rekrutmen PPK dengan mengurangi penggunaan sumber daya yang besar serta mempersingkat waktu yang diperlukan untuk memproses pendaftaran dan seleksi. Dalam konteks SIAKBA, sistem yang efektif akan memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemilu dengan memastikan proses seleksi yang lebih adil, terbuka, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Lebih lanjut, untuk memastikan SIAKBA dapat dikategorikan sebagai sistem yang efektif dalam rekrutmen PPK, perlu dilakukan analisis mendalam terkait hasil yang dicapai. Salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan adalah seberapa besar pengaruh SIAKBA terhadap kecepatan dan kelancaran proses rekrutmen.

Dengan demikian, evaluasi terhadap efektivitas SIAKBA dalam rekrutmen PPK menjadi krusial untuk memastikan bahwa sistem ini memberikan manfaat optimal bagi seluruh pemangku kepentingan. Jika SIAKBA terbukti efektif dalam menyederhanakan dan meningkatkan kualitas proses rekrutmen, maka sistem ini dapat dijadikan model untuk pengembangan sistem informasi dalam administrasi publik di masa depan.

Ukuran Efektivitas

Ukuran efektivitas adalah faktor-faktor yang digunakan untuk menilai tingkat efektivitas. Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis (2000:23-36) dalam Ali Muhidin (2009) mengemukakan bahwa efektivitas suatu program, dapat dinilai berdasarkan beberapa pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan eksperimental, pendekatan ini berasal kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program. Dalam hal SIAKBA meskipun bukan bagian dari eksperimen akademik, evaluasi efektivitasnya dapat dilakukan dengan membandingkan data rekrutmen sebelum dan sesudah penggunaan SIAKBA. Jika sistem ini terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam seleksi, maka dapat dikatakan efektif.
2. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan, pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini sangat wajar dan praktis untuk desain pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai. Keberhasilan SIAKBA dapat diukur dengan melihat apakah sistem ini benar-benar mempermudah proses rekrutmen, meningkatkan kepercayaan publik terhadap seleksi, serta memastikan bahwa calon PPK yang terpilih sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. Pendekatan yang berfokus pada keputusan, pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk mengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan sangat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, jika SIAKBA mampu memberikan data yang akurat dan mendukung pengambilan keputusan yang objektif, maka sistem ini dapat dikategorikan sebagai efektif.
4. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai, pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Efektivitas SIAKBA juga dapat dilihat dari perspektif pengguna, baik calon PPK yang mendaftar maupun

penyelenggara pemilu yang mengelola proses seleksi. Jika mayoritas pengguna merasa bahwa SIAKBA memudahkan mereka dalam proses rekrutmen, maka sistem ini dapat dikatakan efektif dalam perspektif pengguna

5. Pendekatan yang responsif, Pendekatan responsive menekankan bahwa evaluasi adalah mencari penerian suatu isi dari berbagai perspektif yang terlibat, berminat, dan mempunyai kepentingan pada program. Evaluator menghindari sebuah jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuisioner, atau analisis statistik sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik. Dalam kasus SIAKBA, efektivitasnya dapat dievaluasi berdasarkan respons dari berbagai pihak.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya dalam mencapai tujuan dan targetnya.

Menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L Ballachey dalam bukunya "*Individual and Society*" yang dikutip ([Danim, 2004](#)) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Secara keseluruhan berdasarkan hal tersebut diatas maka, SIAKBA dianggap efektif dalam rekrutmen PPK Pemilu 2024 jika dapat mempercepat proses seleksi, meningkatkan jumlah pendaftar, dan membuat pengguna, baik calon PPK maupun penyelenggara pemilu, merasa puas. Sistem ini juga efektif jika mampu mengurangi kesalahan dalam proses seleksi dan banyak digunakan oleh calon PPK dan penyelenggara pemilu. Jika semua ini tercapai, SIAKBA dapat dianggap mendukung rekrutmen PPK yang lebih baik dan efisien.

Dalam konteks teknologi informasi, efektivitas sistem informasi diukur dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan produktivitas, mempercepat proses bisnis, serta menghasilkan data yang dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan ([Stair & Reynolds, 2022](#)). Sistem informasi yang tidak efektif dapat menyebabkan penundaan dalam pengambilan keputusan, kesalahan dalam data, serta pemborosan sumber daya.

([DeLone & McLean, 2003](#)) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang digunakan secara luas untuk mengukur efektivitas. Model ini mencakup enam dimensi utama, yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*): Mengukur kinerja teknis sistem informasi, termasuk kehandalan dan kemudahan penggunaan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Menilai keakuratan, relevansi, dan kegunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*): Mencakup dukungan teknis yang disediakan untuk pengguna.
4. Penggunaan (*Use*): Seberapa sering dan efektif sistem digunakan oleh pengguna.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan informasi yang dihasilkan.

6. Dampak Bersih (*Net Benefits*): Mengukur dampak keseluruhan dari penggunaan sistem informasi terhadap kinerja organisasi.

Model ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi dapat diukur dari beberapa aspek yang saling berhubungan. Dalam hal SIAKBA dapat dianggap efektif dalam rekrutmen PPK Pemilu 2024 jika memiliki sistem yang mudah digunakan, menghasilkan informasi yang akurat, dan memberikan dukungan teknis yang baik. Selain itu, efektivitasnya terlihat dari seberapa sering sistem ini digunakan oleh calon PPK dan penyelenggara pemilu. Kepuasan pengguna juga penting, terutama jika mereka merasa sistem ini mempermudah proses dan lebih transparan. Jika SIAKBA memberikan dampak positif dalam membuat rekrutmen lebih efisien dan transparan, maka sistem ini berhasil mendukung proses tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan field research, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data langsung dari informan. Fokus penelitian adalah untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad hoc (SIAKBA) dalam proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, bertujuan memberikan gambaran mendalam berdasarkan analisis data publikasi terkait. Penelitian dilaksanakan di kantor KPU Kabupaten Banggai selama tiga bulan, dari Februari hingga April 2025.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer, yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan data sekunder, yang diambil dari literatur dan dokumen relevan. Informan penelitian dipilih secara purposive, meliputi Ketua dan anggota KPU, operator SIAKBA, serta calon anggota PPK, dengan kriteria yang mencakup pengetahuan, keterlibatan, dan kemampuan untuk memberikan informasi yang kredibel. Teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Instrumen penelitian adalah pedoman wawancara yang dirancang untuk menggali informasi terkait efektivitas SIAKBA, berdasarkan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean. Analisis data dilakukan dengan metode deskripsi kualitatif, melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini bertujuan untuk mengorganisir dan menginterpretasikan data secara sistematis, sehingga menghasilkan temuan yang komprehensif mengenai efektivitas SIAKBA dalam rekrutmen PPK.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai sebuah sistem informasi berbasis web yang digunakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk menunjang proses rekrutmen badan ad hoc seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), SIAKBA memegang peran penting dalam mendukung terciptanya tata kelola pemilu yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Implementasi SIAKBA dalam Pemilu 2024, khususnya di Kabupaten Banggai, merupakan langkah signifikan menuju digitalisasi pelayanan publik di bidang kepemiluan. Namun, keberhasilan suatu sistem informasi tidak dapat hanya diukur dari tingkat adopsinya, tetapi harus dianalisis lebih dalam melalui berbagai dimensi efektivitas sistem.

Untuk mengukur efektivitas implementasi SIAKBA, penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh [\(DeLone & McLean, 2003\)](#). Model ini merupakan salah satu kerangka teoretis paling komprehensif dalam menilai sistem informasi, karena mencakup aspek teknis dan non-teknis yang saling berkaitan. Enam dimensi utama dalam model ini meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*). Masing-masing dimensi memberikan

perspektif yang unik dalam menilai sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya dan memberikan dampak positif secara menyeluruh.

Pemilihan model ini didasarkan pada relevansinya dengan konteks penggunaan sistem informasi publik, di mana interaksi antara pengguna dan sistem sangat kompleks, melibatkan beragam latar belakang dan tingkat kemampuan teknis pengguna. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengevaluasi tidak hanya aspek teknis seperti performa sistem dan keandalan data, tetapi juga pengalaman pengguna dalam mengakses, memahami, dan memperoleh manfaat dari sistem. Dengan demikian, model DeLone dan McLean sangat tepat digunakan untuk menganalisis efektivitas SIAKBA sebagai sistem yang bersifat strategis dan melibatkan partisipasi publik secara luas.

Dalam penelitian ini, setiap dimensi dianalisis secara terpisah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kelebihan dan kekurangan sistem. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang berasal dari berbagai latar belakang, seperti pejabat KPU, operator SIAKBA, serta peserta rekrutmen PPK. Pemilihan informan secara purposive ini bertujuan untuk menggali pengalaman pengguna dari berbagai sudut pandang, sehingga hasil analisis menjadi lebih holistik dan representatif.

Masing-masing dimensi dibahas dengan mengaitkan temuan di lapangan terhadap teori yang relevan dan konteks lokal Kabupaten Banggai. Proses ini tidak hanya menghasilkan deskripsi kondisi nyata, tetapi juga memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi sistem. Setiap kutipan dari narasumber ditampilkan secara eksplisit dalam paragraf tersendiri untuk menunjukkan validitas data serta memperkuat argumen dalam pembahasan.

Melalui struktur pembahasan per dimensi ini, diharapkan analisis terhadap efektivitas SIAKBA menjadi lebih terarah, sistematis, dan objektif. Setiap dimensi memiliki keterkaitan logis dan membentuk satu kesatuan utuh dalam menilai performa sistem informasi. Oleh karena itu, berikut ini akan disajikan uraian lengkap mengenai masing-masing dimensi dalam model DeLone dan McLean, dimulai dari Kualitas Sistem, sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan sistem informasi berbasis teknologi.

Kualitas Sistem

Dalam penyelenggaraan pemilu yang semakin kompleks dan menuntut efisiensi tinggi, pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi krusial untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, serta efektivitas proses administratif. Salah satu langkah modernisasi yang diambil oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Republik Indonesia adalah penerapan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) melalui ([Keputusan KPU Nomor 438 Tahun 2022 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc sebagai Aplikasi Khusus KPU, 2022](#)). SIAKBA merupakan platform digital berbasis daring yang dirancang untuk mendukung proses rekrutmen anggota KPU dan badan adhoc, termasuk Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK).

Dalam konteks Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai, SIAKBA menjadi instrumen utama dalam pengelolaan tahapan seleksi, menggantikan prosedur manual yang selama ini memerlukan waktu lebih lama dan berisiko menimbulkan kesalahan administratif maupun teknis. Berdasarkan kerangka Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh ([DeLone & McLean, 2003](#)), kualitas sistem merupakan salah satu elemen kunci dalam mengevaluasi efektivitas suatu sistem informasi. Penilaian terhadap dimensi ini tidak hanya sebatas performa teknis, tetapi juga menggambarkan sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman yang positif, efisien, dan nyaman bagi para pengguna, baik dari pihak pengelola maupun peserta seleksi yang mengaksesnya secara mandiri. Dalam konteks SIAKBA, penerapan dimensi kualitas sistem menjadi sangat relevan karena sistem ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang kemampuan teknologi dan

kondisi geografis yang beragam. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas sistem tidak dapat dilepaskan dari pengalaman nyata pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan SIAKBA. Aspek seperti kemudahan akses, kestabilan sistem, navigasi antarmuka, serta kompatibilitas dengan berbagai perangkat dan jaringan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem ini. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait kualitas sistem, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yang terlibat dalam proses seleksi anggota PPK, baik dari pihak peserta maupun penyelenggara.

Berdasarkan keseluruhan temuan dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem SIAKBA secara umum telah memenuhi sebagian besar elemen dalam model kesuksesan sistem informasi menurut (DeLone & McLean, 2003). Sistem ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi pengelolaan data, serta memberikan kemudahan bagi penyelenggara dan peserta yang memiliki akses digital yang memadai. Desain antarmuka yang sederhana, fitur terstruktur, dan kemudahan akses dari berbagai perangkat menjadi kekuatan utama yang mendorong efektivitas penggunaan sistem, terutama di wilayah dengan infrastruktur memadai.

Namun demikian, efektivitas tersebut belum dirasakan secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Banggai. Kualitas sistem yang bergantung pada kestabilan jaringan dan performa server justru menjadi hambatan utama bagi peserta dari daerah dengan akses internet terbatas. Situasi ini menciptakan kesenjangan pengalaman antara peserta dari wilayah pusat dan pinggiran. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya bertumpu pada desain dan teknologinya, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur eksternal dan literasi digital pengguna.

Dengan demikian, meskipun SIAKBA telah menunjukkan kualitas teknis yang cukup baik, penguatan pada aspek dukungan infrastruktur serta peningkatan kapasitas sistem saat periode padat tetap diperlukan. Upaya tersebut penting untuk menjamin keadilan akses dan optimalisasi penggunaan sistem oleh seluruh peserta, tanpa terkecuali. Kualitas sistem yang andal harus menjangkau seluruh elemen pengguna secara setara agar sistem benar-benar efektif dalam mendukung proses rekrutmen yang transparan, efisien, dan inklusif.

Kualitas Informasi

Dalam model kesuksesan sistem informasi menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu dimensi utama yang sangat menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Dimensi ini mengukur bagaimana sistem menyajikan informasi yang akurat, relevan, lengkap, mutakhir (*up to date*), serta mudah dipahami dan diakses oleh penggunanya. Kualitas informasi yang tinggi akan membantu pengguna membuat keputusan yang lebih tepat, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, serta mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan.

Kualitas informasi memiliki peran strategis dalam sistem seperti SIAKBA, yang secara langsung berkaitan dengan proses administrasi penting dan menyangkut hajat demokrasi, yaitu rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK). Informasi yang ditampilkan di dalam sistem harus mampu menjawab kebutuhan pengguna dari beragam latar belakang dan tingkat pemahaman, mulai dari syarat administratif, jadwal, tahapan seleksi, hingga hasil akhir dari proses rekrutmen.

Dalam konteks Kabupaten Banggai, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi pada sistem SIAKBA dinilai cukup memadai dalam hal kelengkapan data dan keakuratan teknis, tetapi masih terdapat sejumlah kekurangan dalam aspek kemutakhiran dan kemudahan akses bagi semua kalangan. Temuan ini sejalan dengan pendapat DeLone & McLean bahwa informasi yang berkualitas tinggi harus memiliki lima karakteristik utama,

yakni relevansi, akurasi, kelengkapan, kemutakhiran, dan format yang mudah dipahami (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menganalisis bahwa sistem SIAKBA telah memenuhi sebagian indikator utama kualitas informasi sebagaimana dikemukakan dalam model (DeLone & McLean, 2003), seperti kelengkapan dan relevansi informasi. Informasi yang tersedia dalam SIAKBA dinilai cukup lengkap, terutama terkait alur pendaftaran dan panduan dokumen, yang menjadi kebutuhan utama peserta selama proses rekrutmen. Namun, penyajian informasi teknis seperti ketentuan ukuran file dan prosedur unggah dokumen masih kurang rinci dan belum disusun dalam format yang mudah dipahami oleh semua kalangan peserta. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kejelasan (*understandability*) dan kegunaan (*usefulness*) informasi masih perlu ditingkatkan, khususnya bagi pengguna dengan latar belakang literasi digital yang beragam.

Oleh karena itu, meskipun secara umum kualitas informasi dalam SIAKBA tergolong baik, perlu ada perbaikan dalam hal penyederhanaan konten serta penyampaian petunjuk teknis yang lebih aplikatif untuk memastikan seluruh peserta dapat memahami dan memanfaatkan informasi secara optimal.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam model (DeLone & McLean, 2003) menjadi salah satu dimensi yang sangat penting dalam penilaian keberhasilan sistem informasi. Model ini menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya terkait dengan sistem yang berjalan dengan baik, tetapi juga dengan dukungan yang diberikan oleh penyelenggara sistem untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan sistem secara optimal. Dalam hal ini, kualitas layanan mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dan keandalan layanan, kemampuan untuk menangani masalah teknis dengan sigap, hingga interaksi yang baik antara petugas dan pengguna. Semua elemen ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lancar dan memuaskan bagi pengguna sistem informasi.

Dalam penelitian ini, fokus pada kualitas layanan mengarah pada evaluasi bagaimana KPU Kabupaten Banggai menyediakan bantuan teknis dan non-teknis kepada pengguna SIAKBA selama proses rekrutmen PPK Pemilu 2024. Melalui peran operator SIAKBA dan posko layanan, sistem ini diharapkan dapat memberikan dukungan yang cepat dan efisien, terutama bagi peserta seleksi dari berbagai wilayah dengan kondisi yang sangat beragam, termasuk daerah dengan akses terbatas. Keberhasilan layanan ini sangat tergantung pada seberapa responsif dan efektifnya bantuan yang diberikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi pengguna, baik dalam hal akses informasi maupun pemahaman prosedural. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan yang disediakan oleh KPU dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung kelancaran proses seleksi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menganalisis bahwa bahwa KPU Kabupaten Banggai telah menunjukkan komitmen serius dalam menyediakan dukungan teknis bagi pengguna sistem SIAKBA selama proses rekrutmen PPK Pemilu 2024. Dalam kerangka teori (DeLone & McLean, 2003), kualitas layanan mencakup ketersediaan bantuan, kecepatan tanggapan, dan kemampuan teknis penyelenggara dalam membantu pengguna mengatasi kendala. Temuan di lapangan memperlihatkan bahwa KPU berupaya memenuhi dimensi ini melalui pembentukan helpdesk, pendampingan langsung, serta pemanfaatan media komunikasi digital seperti WhatsApp dan telepon.

Secara umum, layanan ini dinilai responsif dan komunikatif. Petugas memberikan panduan teknis dengan sabar dan jelas, bahkan hingga membantu pengguna dalam pembuatan akun atau pengisian data. Hal ini penting terutama bagi peserta dari wilayah yang secara geografis terpencil atau memiliki keterbatasan literasi digital. Kualitas interaksi antara

petugas dan pengguna menjadi penentu penting dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan terhadap sistem informasi.

Namun demikian, terbatasnya jumlah personel helpdesk menjadi kendala utama dalam memastikan konsistensi kualitas layanan. Ketidakseimbangan antara banyaknya peserta dan kapasitas sumber daya manusia menyebabkan respons tidak selalu optimal, khususnya untuk peserta yang menghubungi lewat pesan teks. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berjalan cukup baik, perlu ada penguatan secara kelembagaan agar sistem dapat lebih andal dan merata dalam pelayanannya. Secara keseluruhan, kualitas layanan dalam implementasi SIAKBA di Kabupaten Banggai telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas sistem. Layanan yang tanggap dan bersifat solutif mendukung keberhasilan dimensi lain seperti kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Ke depan, peningkatan pada aspek personel, pelatihan, dan kanal layanan digital akan menjadi kunci untuk menjaga keberlanjutan sistem dan memastikan inklusivitas layanan bagi seluruh peserta.

Penggunaan

Menurut (DeLone & McLean, 2003), keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, seperti keandalan, kecepatan, dan antarmuka yang baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan, kesiapan, dan keterlibatan aktif dari pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Dimensi penggunaan (use) dalam model ini berperan penting karena mencerminkan sejauh mana sistem benar-benar digunakan sebagaimana mestinya oleh penggunanya. Bahkan sistem yang dirancang dengan fitur-fitur terbaik pun tidak akan memberikan manfaat maksimal jika pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya.

Meskipun secara umum penggunaan SIAKBA berjalan dengan baik di kalangan peserta yang memiliki literasi digital memadai, realitas di lapangan menunjukkan adanya hambatan yang cukup signifikan, khususnya bagi peserta yang kondisi geografisnya jauh dari pusat layanan, ditambah dengan keterbatasan pengetahuan teknologi, membuat sebagian peserta mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada di dalam sistem. Kesulitan tersebut tidak hanya terkait dengan akses internet, tetapi juga mencakup aspek teknis penggunaan, seperti tahapan pendaftaran, pengunggahan dokumen, hingga proses pengisian data.

Berdasarkan hasil penelitian Dengan demikian, implementasi SIAKBA terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi administrasi, khususnya bagi peserta yang memiliki tingkat literasi digital yang memadai serta didukung oleh akses jaringan internet yang stabil. Kendati demikian, realitas di lapangan juga menunjukkan bahwa tantangan tetap ada, terutama bagi peserta yang berasal dari wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya pemahaman teknologi. Oleh karena itu, agar penerapan sistem ini dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat secara merata, diperlukan dukungan yang berkelanjutan berupa pendampingan teknis serta peningkatan literasi digital bagi seluruh calon pengguna.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi menurut model (DeLone & McLean, 2003). Dimensi ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut, meliputi kemudahan, kenyamanan, keandalan, dan manfaat sistem dalam mendukung tugas dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna merujuk pada sejauh mana para pihak yang terlibat dalam proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) merasa puas terhadap penggunaan Sistem

Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) selama tahapan rekrutmen Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai.

Dalam konteks implementasi sistem informasi, kepuasan pengguna menjadi indikator subjektif yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan, dan preferensi pengguna berhasil dipenuhi oleh sistem. Menurut (DeLone & McLean, 2003), semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, maka semakin besar pula peluang keberhasilan implementasi sistem tersebut dalam mendukung tujuan organisasi. Hal ini karena kepuasan pengguna akan berkontribusi pada loyalitas penggunaan sistem, meningkatnya efektivitas kerja, serta mendorong keberlanjutan penggunaan di masa mendatang.

Secara lebih spesifik, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) yang diterima pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Jika ketiga aspek tersebut berjalan baik, maka secara umum pengguna akan merasa puas karena sistem dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menganalisis bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SIAKBA dalam proses rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai peserta maupun penyelenggara merasa puas. Sistem ini dinilai telah membawa banyak perubahan positif dalam hal efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses informasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek teknis dan dukungan pengguna yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kenyamanan dan pengalaman yang merata bagi semua pengguna, tanpa terkecuali. Ke depan, penyempurnaan sistem berdasarkan umpan balik dari pengguna akan menjadi kunci utama dalam menjaga keberlanjutan implementasi sistem informasi ini dalam setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu.

Manfaat Bersih

Manfaat bersih merupakan dimensi terakhir dalam model DeLone dan McLean yang digunakan sebagai dasar dalam mengukur efektivitas suatu sistem informasi. Dimensi ini menitikberatkan pada dampak positif yang dihasilkan dari penggunaan sistem, baik pada tingkat individual maupun organisasi. Dalam konteks penelitian ini, manfaat bersih merujuk pada sejauh mana Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) memberikan kontribusi nyata terhadap efisiensi proses rekrutmen badan adhoc, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta pencapaian tujuan kelembagaan Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Banggai dalam penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024.

Penerapan SIAKBA dalam proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga mampu menghasilkan dampak positif yang lebih luas. Dampak tersebut mencakup efisiensi waktu dan anggaran, peningkatan kualitas pengambilan keputusan, kemudahan akses bagi calon peserta, serta penguatan integritas dan profesionalisme penyelenggara pemilu. Dari sisi kelembagaan, sistem ini juga diharapkan dapat memperkuat fungsi pelayanan publik KPU serta mempercepat proses transformasi digital dalam tata kelola penyelenggaraan kepemiluan.

Dalam penelitian ini, manfaat bersih dari Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) dievaluasi melalui kontribusinya terhadap transparansi, efisiensi anggaran dan waktu, serta dukungannya terhadap pencapaian tujuan kelembagaan KPU dalam pelaksanaan Pemilu 2024, khususnya dalam tahapan rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penerapan SIAKBA dalam proses rekrutmen PPK Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi kerja, penghematan anggaran, serta transparansi proses seleksi. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara tujuan pengembangan SIAKBA dengan kebutuhan KPU dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih modern dan profesional, Kabupaten

Banggai sebagai salah satu daerah dengan tantangan geografis yang cukup besar tentu memerlukan solusi digital untuk mempercepat proses administrasi rekrutmen, dan SIAKBA menjadi langkah awal yang tepat untuk menjawab kebutuhan tersebut.

Meskipun demikian, peneliti menemukan sejumlah permasalahan yang muncul, seperti keterbatasan literasi digital sebagian peserta, akses internet yang belum merata di seluruh wilayah, serta tidak adanya fitur notifikasi otomatis untuk setiap informasi penting, membuktikan bahwa optimalisasi SIAKBA masih menjadi pekerjaan rumah bagi penyelenggara. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIAKBA tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa kesiapan pengguna dan kondisi infrastruktur. Temuan ini relevan dengan teori (DeLone & McLean, 2003) dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi, yang menjelaskan bahwa kesuksesan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam konteks penelitian ini, dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh literasi digital dan dukungan infrastruktur.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIAKBA telah menunjukkan capaian positif dalam mendukung pelaksanaan Pemilu yang lebih modern, transparan, dan efisien. Akan tetapi, efektivitas sistem ini belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang bersifat teknis dan struktural. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur pendukung, pengembangan fitur sistem, serta peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah yang harus diambil untuk menyempurnakan implementasi SIAKBA ke depan. Dengan upaya berkelanjutan tersebut, diharapkan proses rekrutmen badan adhoc ke depannya dapat berjalan lebih efektif dan inklusif, sesuai dengan cita-cita demokrasi yang diusung oleh KPU.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai telah berjalan dengan cukup efektif. Penggunaan SIAKBA memberikan dampak positif terhadap efisiensi proses administrasi, penghematan waktu dan biaya, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas tahapan seleksi. Proses pendaftaran yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diakses secara daring oleh seluruh peserta, sehingga mempercepat verifikasi dokumen dan mempermudah pemantauan oleh penyelenggara.

Meskipun demikian, implementasi SIAKBA belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan kendala berupa keterbatasan literasi digital peserta, akses internet yang tidak merata, serta belum adanya fitur notifikasi otomatis untuk setiap informasi penting. Selain itu, transparansi hasil penilaian seleksi, khususnya terkait nilai tes CAT dan wawancara, juga belum sepenuhnya tersedia di dalam sistem. Temuan ini mempertegas bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi seperti SIAKBA tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna, dukungan infrastruktur, dan kualitas layanan.

Dengan demikian, SIAKBA merupakan langkah awal yang tepat dalam mendukung modernisasi proses rekrutmen badan adhoc KPU, namun tetap memerlukan pengembangan berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata dan maksimal oleh seluruh peserta di berbagai wilayah.

6. REFERENSI

- Danim, S. (2004). Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok. Rineka Cipta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*,

- Gatara, A. S. (2008). *Ilmu politik: Memahami dan menerapkan*. CV Pustaka Setia.
- Handayani, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. PT Gunung Agung.
- Indonesia, P. R. (2017). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum*.
- Jumaili, A. (2005). Pengaruh kesesuaian tugas-teknologi terhadap kinerja individu dalam penggunaan sistem informasi. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 8(3), 715–732.
- Keputusan KPU Nomor 438 Tahun 2022 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc sebagai Aplikasi Khusus KPU, (2022).
- Kusmiati, I., Purnamasari, I., & Salbiah, E. (2024). Efektivitas proses pendaftaran panitia pemilihan kecamatan (PPK) melalui aplikasi sistem informasi anggota KPU dan badan adhoc (SIKBA). *Karimah Tauhid*, 3(4), 4519–4532.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- McLeod, R. (1995). *Sistem Informasi Manajemen* (Ed. 6). PT Prenhallindo.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan her registrasi IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna. *JAF: Journal of Accounting and Finance*, 1(1), 33–47.
- Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2021).
- Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc Penyelenggara Pemilu, (2022).
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Sahfitri, D. (2012). Pengaruh efektivitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 6(2), 150–162.
- Schermerhorn, J. R. (2015). *Management* (12th ed.). John Wiley & Sons.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2022). *Principles of Information Systems* (14th ed.). Cengage Learning.
- Tserng, H. P., Russell, J. S., Hsu, C.-W., & Lin, C. (2012). Analyzing the role of national PPP units in promoting PPPs: Using new institutional economics and a case study. *Journal of construction engineering and management*, 138(2), 242–249.