

**MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI ANGGOTA KOMISI  
PEMILIHAN UMUM DAN BADAN ADHOC (SIAKBA) DALAM TAHAPAN  
REKRUTMEN PANITIA PEMILIHAN KECAMATAN PADA PEMILIHAN  
UMUM TAHUN 2024 DI KABUPATEN BANGGAI**

***SUCCESS MODEL OF THE INFORMATION SYSTEM FOR MEMBERS OF  
THE GENERAL ELECTION COMMISSION AND ADHOC BODY (SIAKBA) IN  
THE RECRUITMENT STAGE OF THE DISTRICT ELECTION COMMITTEE  
IN THE 2024 GENERAL ELECTIONS IN BANGGAI REGENCY***

**Oleh :  
MUHAMAD IRSAN S NANG  
(B 102 23 050)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TADULAKO  
PALU  
2025**

**MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI ANGGOTA KOMISI PEMILIHAN  
UMUM DAN BADAN ADHOC (SIAKBA) DALAM TAHAPAN REKRUTMEN  
PANITIA PEMILIHAN KECAMATAN PADA PEMILIHAN UMUM TAHUN 2024 DI  
KABUPATEN BANGGAI**

***SUCCESS MODEL OF THE INFORMATION SYSTEM FOR MEMBERS OF THE  
GENERAL ELECTION COMMISSION AND ADHOC BODY (SIAKBA) IN THE  
RECRUITMENT STAGES OF DISTRICT ELECTION COMMITTEES FOR THE 2024  
GENERAL ELECTION IN BANGGAI REGENCY***


Oleh :  
**MUHAMAD IRSAN S NANG**  
**B 102 23 050**


**TESIS**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik  
Program Studi Magister Administrasi Publik  
Universitas Tadulako

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini,

Palu, 15 Juli 2025

  
(Prof. Dr. Syahrudin Hattab, M.Si)  
Ketua Tim Pembimbing

  
Dr. H. Irwan Waris, M.Si  
(Anggota Tim Pembimbing)

Mengetahui,

  
(Dr. Muh Nawawi, M.Si.)  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Tadulako

  
(Prof. Dr. Mustainah, M.Si.)  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Tadulako maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Palu, 15 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

  
  
Irsan S Nang  
B 102 23 058

## ABSTRAK

**Muhamad Irsan S Nang B10223050**, dengan judul **“Kesuksesan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Ad Hoc dalam Tahapan Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai”**. Dibimbing oleh **Syahrudin Hattab** selaku Pembimbing Utama dan **Irwan Waris** selaku Pembimbing Anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penerapan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIKBA) dalam mendukung proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai informan yang terlibat secara langsung dalam tahapan rekrutmen, serta ditunjang oleh data relevan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIKBA dalam tahapan rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai berjalan dengan capaian yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemudahan akses, kelengkapan informasi, serta dukungan layanan yang diberikan. Berdasarkan enam aspek kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, sistem dinilai memiliki kualitas yang memadai, informasi yang disajikan cukup akurat, serta layanan yang responsif. Namun, terdapat kendala dalam hal akses internet di wilayah terpencil dan kesulitan teknis dalam pengunggahan dokumen, yang berdampak pada kepuasan sebagian peserta rekrutmen.

Secara umum, SIKBA memberikan kontribusi positif terhadap proses administrasi rekrutmen badan adhoc KPU. Untuk mendukung keberhasilan yang lebih optimal, diperlukan penguatan infrastruktur jaringan, penyempurnaan fitur sistem, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan langkah tersebut, implementasi SIKBA diharapkan semakin mendukung prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan tahapan rekrutmen PPK.

**Kata Kunci: SIKBA, Rekrutmen PPK, Sistem Informasi, Pemilu 2024, KPU Banggai**

## ABSTRACT

***Muhamad Irsan S Nang, B10223050, with the thesis title “Success Model Of The Information System For Members Of The General Election Commission And Adhoc Body (Siakba) In The Recruitment Stage Of The District Election Committee In The 2024 General Elections In Banggai Regency.” Supervised by Syahrudin Hattab as Main Advisor and Irwan Waris as Co-Advisor.***

*This study aims to analyze the success of implementing the Information System for Members of the General Election Commission and Ad Hoc Bodies (SIAKBA) in supporting the recruitment process of the District Election Committee for the 2024 General Election in Banggai Regency. This study uses a qualitative descriptive approach. Data collection was carried out through in-depth interviews with various informants directly involved in the recruitment process, supported by other relevant data.*

*The results of the study show that the implementation of SIAKBA in the PPK recruitment stage in Banggai Regency has been quite successful. This can be seen from the ease of access, completeness of information, and the support of the services provided. Based on the six aspects of DeLone and McLean's information system success, the system is considered to have adequate quality, the information presented is quite accurate, and the service is responsive. However, there are obstacles in terms of internet access in remote areas and technical difficulties in uploading documents, which have an impact on the satisfaction of some recruitment participants.*

*In general, SIAKBA has contributed positively to the administrative process of recruiting KPU's ad hoc bodies. To further enhance its success, improvements in network infrastructure, refinement of system features, and broader public outreach are necessary. With these efforts, the implementation of SIAKBA is expected to better support the principles of transparency, efficiency, and accountability in the PPK recruitment process.*

***Keywords: SIAKBA, PPK Recruitment, Information System, 2024 General Election, KPU Banggai***

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Kesuksesan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc dalam Tahapan Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) jurusan Administrasi Publik Universitas Tadulako.

Dalam proses penyusunan tesis ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan tantangan, tetapi dengan segala doa dan usaha serta berbagai bantuan dari berbagai pihak yang tentunya selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari tesis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Sukirman Nang dan Ibunda tercinta Fatrin Hi Nandung. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku kuliah, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini. Terima kasih kepada keluarga besar atas dukungan, doa dan harapan kepada penulis dari awal kuliah sampai penyusunan tesis ini.

Untuk itu dengan segala hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Amar, S.T., M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Tadulako.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Adam Malik., M.Sc., IPU., ASEAN Eng selaku Direktur Pascasarjana Universitas Tadulako.
3. Bapak Dr. Muh. Nawawi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.
4. Bapak Dr. Muhammad Irfan Mufti, M.Si. sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. M. Nur Alamsyah, S.IP, M.Si. sebagai Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, serta Dr. Rismawati, S.Sos., MA sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.
5. Ibu Dr. Hj. Suasa, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako.
6. Ibu Prof. Dr. Mustainah M., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik, atas ilmu, bimbingan, dan dedikasi selama proses perkuliahan.
8. Segenap staf administrasi Pascasarjana dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako, atas pelayanan dan bantuan yang telah diberikan.

9. Bapak Prof. Dr. Syahrudin Hattab, M.Si., dan Bapak Dr. H. Irwan Waris, M.Si., selaku pembimbing, atas arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi yang sangat berharga dalam proses penyusunan tesis ini.
10. Tim Penguji Ujian, Bapak Dr. M. Nur Alamsyah, S.I.P , M.Si., Bapak Dr. Subhan Haris, S.T., M.A.P, Bapak Dr. Muzakir Tawil, M.Si., dan Bapak Dr. Asrifai, S.I.P, M.Si. atas masukan dan koreksi yang membangun.
11. Ketua dan Anggota KPU Kabupaten Banggai beserta seluruh Anggota PPK yang menjadi informan penelitian telah meluangkan waktu memberikan data dan informasi selama proses penelitian.
12. Kanda Taufik Bidullah, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Tompotika Luwuk, beserta seluruh civitas akademika Universitas Tompotika Luwuk atas dukungan yang diberikan.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Magister Administrasi Publik Angkatan 2023, atas semangat dan dukungan selama masa studi hingga penyusunan tesis ini.
14. Adik-adikku tercinta, khususnya Irmawati Nang, S.Pd., atas dukungan materi dan nonmateri, serta Nurafni Nang, Sukmawati Nang, Afdal Nang, dan Raditya Alfariz Nang yang menjadi sumber semangat dari awal hingga akhir perkuliahan.
15. Keluarga besar Nang-Nandung, atas segala dukungan dan doa yang selalu menyertai.



16. Keluarga besar HMI Badko Sulteng, HMI Cabang Luwuk Banggai, IMKBNS, Mabes Dewi Sartika, serta seluruh senior dan sahabat atas dukungan dan motivasi sejak awal perkuliahan hingga selesai.
17. Terima kasih kepada mereka yang selalu mendoakan dalam diam, menjadi energi tersembunyi yang menemani setiap langkah perjuangan ini.
18. Terakhir, Terima kasih kepada diri sendiri, atas keberanian untuk tetap melangkah, bahkan ketika keraguan dan lelah menjadi teman perjalanan. Terima kasih telah percaya, bahwa setiap Langkah meskipun tertatih adalah bagian dari proses menuju titik ini. Untuk segala luka yang disimpan rapi dan doa yang hanya terdengar oleh langit, terima kasih telah bertahan

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis, khususnya bagi pengembangan sistem informasi dalam tahapan rekrutmen penyelenggara Pemilu.

Palu, 15 Juni 2025

Penulis



Muhamad Irsan S Nang

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Pustaka	13
2.2.1 Konsep Administrasi Publik	13
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik	15
2.2.3 Konsep Sistem Informasi	22
2.2.4 Kesuksesan Sistem Informasi	26
2.2.3 Konsep SIAKBA	34
2.2.4 Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan	36
2.2.8 Konsep Pemilihan Umum	39
2.3 Alur Pikir	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>45</b>
3.1 Dasar dan Tipe penelitian	45
3.1.1 Dasar Penelitian	45
3.1.2 Tipe Penelitian	45

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.4 Informan Penelitian	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Defenisi Konsep	50
3.7 Instrumen Penelitian	52
3.8 Analisis Data	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.2 Prosedur dan Tahapan Pendaftaran PPK	63
4.1.3 Kewenangan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK)	66
4.1.4 Dinamika Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di Kabupaten Banggai	68
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Model Kesuksesan SIAKBA Dalam Tahapan Rekrutmen PPK Pada Pemilihan Umum Tahun 2024 Di Kabupaten Banggai	70
4.2.1.1 Kualitas Sistem	73
4.2.1.2 Kualitas Informasi	79
4.2.1.3 Kualitas Layanan	86
4.2.1.4 Penggunaan	90
4.2.1.5 Kepuasan Pengguna	95
4.2.1.6 Manfaat Bersih	99
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>TABEL</b>		<b>HALAMAN</b>
1.1	Rekapitulasi pendaftaran anggota PPK	4
2.1	Penelitian Terdahulu	10
3.1	Daftar Nama Informan	49
4.1	Jadwal Pembentukan Panitia Pemilihan Kecamatan	65

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		HALAMAN
2.1	Alur Pikir	44
3.1	Model Interaktif dalam Analisis Data	53
4.1	Tampilan <i>Dashboard</i> SIAKBA	82
4.2	Tampilan Konfirmasi Pengiriman Data pada Sistem SIAKBA	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 Sahid Gatra (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 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 ditingkatan daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya, KPU dibantu oleh pelaksana pemilu yang dikenal dengan istilah Badan Adhoc. Keberadaan dan tugas masing-masing Badan Adhoc dalam pemilu telah diatur dalam PKPU Nomor 8 Tahun 2022 yang menyebutkan bahwa Badan Adhoc 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 Adhoc 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 (PKPU) Nomor 5 Tahun 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 Adhoc.

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 Adhoc (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](http://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 1.1

## Rekapitulasi pendaftaran anggota PPK

<b>Tahapan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Lulus</b>
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 Tahun 2022

Peserta yang lulus badan Adhoc 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 Adhoc 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 efesiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih,, transparan dan akuntabel

serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya di KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota.

Meskipun penggunaan SIAKBA menunjukkan kemajuan signifikan dalam modernisasi proses rekrutmen, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan yang menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Secara ideal, SIAKBA dirancang untuk menjadi sistem informasi yang mampu menyederhanakan prosedur, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun kenyataannya, berbagai persoalan teknis dan non-teknis muncul yang menghambat tercapainya tujuan tersebut secara menyeluruh.

Sejumlah persoalan terkait kualitas sistem muncul, seperti gangguan teknis ketika pendaftaran, keterbatasan akses di wilayah terpencil, dan lemahnya respons sistem saat lalu lintas data tinggi (server down). Hal ini menyebabkan calon anggota PPK kesulitan dalam mengunggah dokumen atau mengisi formulir, bahkan ada yang gagal melanjutkan proses pendaftaran. Di sisi lain, kualitas informasi yang disajikan oleh sistem juga mendapat sorotan, terutama terkait ketidakakuratan data, keterlambatan pembaruan, dan kurangnya panduan yang jelas. Ketiga hal ini menimbulkan kebingungan di kalangan pendaftar.

Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh operator SIAKBA juga menjadi aspek penting yang belum sepenuhnya optimal. Layanan helpdesk yang tidak selalu responsif dan saluran komunikasi yang terbatas membuat banyak pengguna tidak mendapatkan bantuan teknis yang dibutuhkan, terutama pada saat-saat kritis seperti menjelang batas akhir pendaftaran.. Namun, dalam banyak kasus

pengguna melaporkan kesulitan dalam mendapatkan bantuan teknis, terutama pada saat-saat kritis seperti mendekati batas waktu pendaftaran.

SIKBA sebagai bentuk inovasi digital dalam penyelenggaraan Pemilu sejatinya diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam tahapan rekrutmen penyelenggara Pemilu. Namun, berbagai tantangan di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ini masih belum merata dan konsisten di semua wilayah, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan tingkat literasi digital yang rendah.

Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam terhadap pelaksanaan sistem informasi ini, tidak hanya dari sisi kebijakan dan teknis, tetapi juga dari sisi pengalaman para pengguna di lapangan. Pengalaman dari peserta, operator, dan penyelenggara menjadi masukan penting dalam menilai kesesuaian antara tujuan sistem dan realitas yang dihadapi.

Dengan demikian, latar belakang ini menjadi pijakan awal dalam menjelaskan pentingnya penelitian terhadap kesuksesan implementasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIKBA) dalam mendukung tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama mengenai *Mengapa model kesuksesan implementasi Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan*

*Adhoc (SIAKBA) belum sepenuhnya tercapai dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan pada Pemilu Tahun 2024 di Kabupaten Banggai?*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan model kesuksesan implementasi Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) belum sepenuhnya tercapai dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan pada Pemilu Tahun 2024 di Kabupaten Banggai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian ilmiah terkait sistem informasi dalam layanan publik, terutama dalam konteks digitalisasi administrasi pemerintahan. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan studi serupa di bidang teknologi informasi dan sistem pelayanan berbasis digital, terutama yang berkaitan dengan proses rekrutmen di lembaga publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas wawasan ilmiah, khususnya dalam pengembangan disiplin ilmu Administrasi Publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Komisi Pemilihan Umum (KPU), khususnya di Kabupaten Banggai,

dalam memperbaiki dan menyempurnakan penerapan sistem informasi SIAKBA. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan digital KPU agar lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap proses rekrutmen yang transparan dan akuntabel.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR**

#### **2.1 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 dkk, ( 2024) tentang Efektivitas Proses Pendaftaran PPK Melalui Aplikasi SIAKBA dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menunjukan SIAKBA 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 SIAKBA dalam memfasilitasi proses rekrutmen dapat berfungsi secara lebih maksimal.

Aprilianto & Kholifah R, (2023) dalam penelitiannya tentang Proses Rekrutmen Kepanitiaan Pemilu Tingkat Kecamatan dan Desa Studi pada Problematika Pemilu di Kabupaten Jember, bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi dalam tahapan rekrutmen anggota Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dan Panitia Pemilihan Suara (PPS) di Kabupaten Jember, serta menilai kesesuaian proses rekrutmen dengan prinsip-prinsip demokrasi yang berlaku. Dalam penelitian tersebut menunjukan bahwa sudah

sesuai dengan indikator pada sistem demokrasi Tetapi, masih ditemukan beberapa permasalahan, yang terdapat pada sistem online.

Penelitian Elsa Frafidya dkk (2024) yang berjudul Digitalisasi Rekrutmen di KPU: Implementasi Aplikasi SIAKBA dalam Rekrutmen Anggota Adhoc Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Konawe Selatan” menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami penggunaan SIAKBA dalam rekrutmen tenaga Adhoc di Kabupaten Konawe Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana aplikasi SIAKBA digunakan dalam proses rekrutmen dan kendala-kendala yang dihadapi selama implementasinya.

Penelitian Bobby J Yuri dkk., (2023) tentang Analisis Kebijakan KPU dalam Rekrutmen KPPS untuk Pemilu 2024, penelitian ini menganalisis kebijakan KPU dalam rekrutmen Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) untuk Pemilu 2024, termasuk penggunaan aplikasi SIAKBA dalam proses rekrutmen.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Judul Penelitian/Tahun	Teori penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Kusmiati - <i>Efektivitas Proses Pendaftaran PPK Melalui Aplikasi SIAKBA</i> (2024)	Model Delone & McLean	Kuantitatif (Deskriptif)	SIAKBA 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 SIAKBA dalam memfasilitasi proses rekrutmen dapat berfungsi secara lebih efektif dan maksimal.
2	Elsa Frafidya, dkk - <i>Digitalisasi Rekrutmen di KPU: Implementasi Aplikasi SIAKBA dalam Seleksi Tenaga Adhoc</i> (2023)	Teori Digital Divide	Kualitatif Deskriptif	Aplikasi SIAKBA berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi proses rekrutmen badan Adhoc di KPU Kabupaten Konawe Selatan. Namun, studi ini juga mengidentifikasi keterbatasan teknis, khususnya terkait dengan terbatasnya akses internet.
3	Roni Aprilianto dan Emy Kholifah R - <i>Proses Rekrutmen Kepanitiaan Pemilu Tingkat Kecamatan dan Desa Studi pada Problematika Pemilu di</i>	Teori Rekrutmen	Kualitatif Deskriptif	bahwa sudah sesuai dengan indikator pada sistem demokrasi. Namun, perlu adanya perbaikan dalam proses rekrutmen kepanitiaan pemilu di Kabupaten Jember, terutama dalam hal transparansi,



	<i>Kabupaten Jember</i> (2023)			sosialisasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat.
4	Bobby J Yuri, dkk - <i>Analisis kebijakan KPU dalam rekrutmen KPPS untuk pemilu 2024</i> (2023)	Teori Kebijakan	Kualitatif	KPU mengambil kebijakan untuk memenuhi kebutuhan badan ad hoc yang berkualitas. Proses rekrutmen dilakukan secara transparan dengan menggunakan teknologi informasi, pembatasan usia dilakukan untuk menjamin keselamatan kerja badan Adhoc. Serta kebijakan terkait kenaikan uang honorer bagi badan Adhoc

Meskipun beberapa penelitian terdahulu diatas telah meneliti tentang sistem informasi anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen, masih terdapat kesenjangan dalam hal belum ada penelitian yang secara komprehensif mengevaluasi seluruh aspek kesuksesan SIAKBA dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024, termasuk faktor-faktor seperti kepuasan pengguna dan dampak terhadap proses rekrutmen serta penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada wilayah atau konteks tertentu.

Penelitian ini dapat mengisi kesenjangan dengan melakukan analisis yang lebih luas atau dengan fokus pada konteks yang belum banyak diteliti. Terdapat peluang untuk menggunakan pendekatan metodologis yang berbeda atau lebih beragam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kesuksesan SIAKBA. Dengan mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan ini, penelitian ini memiliki dasar yang kuat untuk dilakukan guna memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan meningkatkan kesuksesan SIAKBA dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024

## **2.2 Kajian Pustaka**

### **2.2.1 Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah bidang ilmu yang mempelajari bagaimana organisasi pemerintahan dikelola, kebijakan publik diimplementasikan, serta bagaimana pelayanan publik diberikan kepada masyarakat. Bidang ini tidak hanya berfokus pada tata kelola internal pemerintahan, tetapi juga pada dampak kebijakan yang diterapkan terhadap masyarakat. Salah satu contoh implementasi nyata administrasi publik dapat ditemukan dalam proses pemilu, khususnya dalam hal rekrutmen tenaga Adhoc seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dan Panitia Pemungutan Suara (PPS).

Definisi administrasi publik cukup luas dan terus berkembang. Menurut Indradi (2010:113), administrasi publik merupakan terjemahan dari "*public administration*" yang sering disebut juga sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Sementara itu, Siagian dalam Syafri (2012:23)

mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara.

Dalam konteks pemilu, administrasi publik memainkan peran penting dalam mengatur mekanisme rekrutmen PPK dan PPS, agar proses tersebut berlangsung secara transparan dan akuntabel. Sejalan dengan pandangan Nicholas Henry dalam Harbani Pasolong, (2013:8), yang mendefinisikan administrasi publik sebagai kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Oleh karena itu, dalam rekrutmen tenaga Adhoc pemilu, administrasi publik harus memastikan bahwa seleksi dilakukan secara adil, berbasis meritokrasi, dan terbuka bagi semua calon yang memenuhi kualifikasi.

Proses rekrutmen tenaga Adhoc ini harus berlandaskan prinsip-prinsip administrasi publik, seperti transparansi, akuntabilitas, kesuksesan, efisiensi, dan partisipasi publik. Untuk itu, Komisi Pemilihan Umum (KPU) menerapkan sistem digital berbasis teknologi, yaitu Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIKBA), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan transparansi dalam proses seleksi penyelenggara pemilu.

Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik juga dihadapkan pada tantangan untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik. Dalam konteks pemilu, keberhasilan administrasi publik sangat bergantung pada kemampuan untuk mengelola informasi, sumber daya manusia, serta teknologi secara efisien. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap pihak yang terlibat dalam

proses pemilu, termasuk PPK dan PPS, untuk memahami peran dan tanggung jawabnya, serta memastikan bahwa semua tahapan pemilu berjalan dengan transparansi dan keadilan. Sistem yang digunakan oleh KPU, seperti SIAKBA, menjadi salah satu solusi untuk mewujudkan hal tersebut dengan memanfaatkan teknologi untuk meminimalisir potensi kesalahan manusia dan mempercepat proses seleksi.

Dengan begitu, peran administrasi publik dalam pemilu tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap integritas proses pemilu itu sendiri. Implementasi prinsip-prinsip administrasi publik yang baik, seperti partisipasi, akuntabilitas, dan efisiensi, akan memperkuat proses demokrasi dan memastikan pemilu yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan rakyat.

Seiring dengan perkembangan waktu, administrasi publik telah mengalami pergeseran paradigma yang signifikan. Perubahan ini mencerminkan adaptasi terhadap dinamika sosial, politik, dan ekonomi yang terus berkembang, serta kebutuhan untuk meningkatkan kesuksesan dan efisiensi dalam pelayanan publik. Pemahaman tentang evolusi paradigma ini penting untuk mengkaji bagaimana administrasi publik dapat terus berkontribusi positif dalam proses demokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pemilu yang kredibel dan partisipatif.

### **2.2.2 Paradigma Administrasi Publik**

Dalam perkembangannya, administrasi publik telah bertransformasi melalui beberapa paradigma utama. Dimulai dari *Old Public Administration (OPA)* yang menekankan pada hierarki birokrasi, menuju *New Public Management (NPM)* yang

mengadopsi prinsip efisiensi sektor swasta, dan akhirnya *New Public Service (NPS)* yang lebih berorientasi pada keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

a. Old Public Administration (OPA)

Konsep Old Public Administration (OPA) pertama kali diperkenalkan oleh Woodrow Wilson pada akhir abad ke-19, yang menekankan pentingnya hierarki birokrasi dalam pemerintahan. Wilson, (1887) berpendapat bahwa administrasi publik harus dipisahkan dari politik agar dapat bekerja secara netral dan efisien.

Dalam konteks pemilu di Indonesia, pendekatan OPA dapat terlihat dalam sistem rekrutmen tenaga Adhoc yang sebelumnya dilakukan secara manual dan terpusat. Ciri-ciri utama pendekatan OPA dalam rekrutmen PPK adalah rekrutmen dilakukan melalui tahapan administrasi panjang dengan persyaratan administratif yang kaku dan semua keputusan rekrutmen berada di tangan KPU pusat dan daerah, tanpa ada keterlibatan langsung dari masyarakat serta kurang efisien dikarenakan pendaftaran dilakukan secara luring (offline), membutuhkan dokumen fisik, serta memerlukan banyak tenaga dan waktu dalam verifikasi administrasi.

Pendekatan ini kurang fleksibel dan cenderung memakan banyak sumber daya. Selain itu, potensi kesalahan administratif serta lambatnya verifikasi berkas menjadi hambatan dalam memastikan pemilu berjalan dengan optimal.

b. New Public Management (NPM)

Pada era 1980-an, paradigma administrasi publik mengalami pergeseran menuju New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi,

desentralisasi, dan penggunaan pendekatan manajemen ala sektor swasta dalam administrasi publik (Osborne, D., & Gaebler, 1992).

New Public Manajemen (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti controlling, benchmarking dan lean controlling, NPM juga dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah, dimana NPM merupakan sistem manajemen administrasi publik yang paling actual di seluruh dunia dan sedang di realisasikan hampir seluruh negara industri.

Dalam konteks pemilu, pendekatan NPM diimplementasikan melalui penggunaan SIAKBA, sebuah sistem digital yang mempermudah proses seleksi tenaga Adhoc pemilu. Ciri utama pendekatan NPM dalam rekrutmen PPK adalah:

1. Digitalisasi Administrasi : Pendaftaran dilakukan secara daring (online), sehingga lebih cepat dan efisien.
2. Pengurangan Birokrasi Manual : Dengan adanya SIAKBA, proses seleksi lebih terstandarisasi dan mengurangi penggunaan dokumen fisik.
3. Peningkatan Kesuksesan dan Transparansi : Semua tahapan rekrutmen dapat diakses oleh masyarakat, sehingga mengurangi potensi kecurangan atau nepotisme.

Menurut Heeks, (2006), penerapan e-government dalam administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan kesuksesan layanan pemerintahan serta mempercepat proses administrasi. Penggunaan SIAKBA dalam rekrutmen PPK mencerminkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi dalam proses seleksi tenaga pemilu.

c. New Public Service (NPS)

Seiring dengan berkembangnya paradigma administrasi publik, muncul konsep New Public Service (NPS) yang lebih menekankan pada keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik (Denhardt & Denhardt, 2003). NPS menegaskan bahwa pemerintah bukan hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga harus berperan sebagai fasilitator yang mengakomodasi partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks rekrutmen PPK dan penggunaan SIAKBA, prinsip NPS tercermin dalam beberapa aspek berikut:

1. Transparansi dalam Rekrutmen : Masyarakat dapat mengakses informasi rekrutmen tenaga pemilu secara terbuka melalui sistem digital.
2. Peningkatan Partisipasi Publik : Masyarakat dapat lebih mudah mendaftar sebagai penyelenggara pemilu tanpa harus datang langsung ke kantor KPU.
3. Pengawasan oleh Publik : Sistem SIAKBA memungkinkan masyarakat dan lembaga terkait untuk mengawasi jalannya seleksi tenaga Adhoc guna memastikan bahwa proses ini bebas dari nepotisme dan kecurangan.

Menurut Denhardt & Denhardt (2003), pendekatan NPS bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan membangun kepercayaan melalui sistem yang transparan dan inklusif. Dalam hal ini, penerapan SIAKBA tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa proses seleksi tenaga pemilu lebih adil dan dapat dipantau oleh masyarakat luas.

Selain itu, kesuksesan sistem administrasi publik juga dipengaruhi oleh enam aspek strategis yang menjadi dasar dalam pengelolaan pemerintahan.

Menurut Osborne (2010), terdapat enam aspek strategis dalam administrasi publik yang berperan penting dalam meningkatkan kesuksesan dan efisiensi pemerintahan. Aspek-aspek ini mencerminkan bagaimana administrasi publik harus berkembang untuk menyesuaikan diri dengan tantangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Aspek-aspek tersebut yakni:

#### 1. Struktur dan Organisasi

Osborne (2010) menjelaskan bahwa struktur organisasi dalam administrasi publik harus fleksibel dan adaptif agar mampu menghadapi perubahan lingkungan serta tuntutan masyarakat yang dinamis. Hal ini sejalan dengan pandangan Christensen dan Lægreid (2011) yang menekankan pentingnya fleksibilitas dan adaptabilitas dalam desain organisasi sektor publik. Mereka menyoroti bahwa birokrasi yang kaku dapat menghambat kapasitas institusi publik dalam merespons dinamika sosial, terutama dalam konteks digitalisasi dan modernisasi tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, struktur organisasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan operasional agar lebih mampu menghadirkan layanan yang inovatif, cepat, dan responsif terhadap masyarakat.

#### 2. Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan dan regulasi yang jelas, transparan, serta berbasis pada bukti sangat diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Hood, (1991) dalam konsep New Public Management (NPM) juga menyoroti perlunya kebijakan yang lebih efisien dan berbasis hasil (result-oriented). Regulasi yang ketat namun tidak adaptif sering kali menjadi penghambat bagi inovasi dalam sektor publik. Oleh



karena itu, regulasi yang berbasis pada evaluasi kebijakan dapat meningkatkan kesuksesan layanan publik.

### 3. Teknologi dan Inovasi

Pemanfaatan teknologi dalam administrasi publik menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan (Osborne, 2010). Hal ini didukung oleh Heeks (2006), yang menyatakan bahwa penerapan e-government dapat mempercepat proses administrasi serta meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Contohnya, dalam konteks rekrutmen tenaga Adhoc pemilu, penerapan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) memungkinkan proses seleksi yang lebih cepat, akuntabel, dan transparan.

### 4. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor utama dalam kesuksesan administrasi publik. Denhardt & Denhardt (2003) dalam konsep New Public Service (NPS) menekankan bahwa pegawai publik harus memiliki kompetensi yang tinggi serta orientasi pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, reformasi di sektor administrasi publik harus mencakup pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur negara agar dapat melayani publik dengan lebih baik.

### 5. Partisipasi Publik

Partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan implementasi program pemerintahan menjadi aspek strategis yang sangat penting. Denhardt & Denhardt (2003) dalam NPS juga menekankan bahwa pemerintah harus berperan

sebagai fasilitator yang mendorong keterlibatan masyarakat. Dengan meningkatnya partisipasi publik, kebijakan yang dibuat akan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendapat legitimasi yang lebih tinggi.

#### 6. Akuntabilitas dan Transparansi

Akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi publik menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini didukung oleh Hood (1991) yang menyatakan bahwa transparansi dapat mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan efisiensi layanan publik. Penggunaan teknologi seperti SIAKBA dalam proses seleksi tenaga pemilu menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan akuntabilitas dalam administrasi publik.

Secara keseluruhan, keenam aspek strategis administrasi publik menurut Osborne (2010) menunjukkan bahwa kesuksesan pemerintahan tidak hanya bergantung pada kebijakan dan regulasi, tetapi juga pada fleksibilitas organisasi, pemanfaatan teknologi, kualitas sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, serta transparansi dalam pengelolaan pemerintahan. Pandangan ini sejalan dengan berbagai teori administrasi publik seperti NPM dan NPS yang menekankan pentingnya inovasi dan keterlibatan publik dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

### **2.2.3 Konsep Sistem Informasi**

Sistem informasi dalam konteks organisasi modern bukan hanya sekadar teknologi, tetapi juga mencakup mekanisme yang kompleks yang terdiri dari manusia, proses, data, dan perangkat teknologi yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang berguna. Menurut Stair dan Reynolds (2021), sistem informasi adalah sekumpulan elemen yang saling terkait dan bekerja secara bersama-sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi. Definisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi berfungsi sebagai penghubung utama antara proses kerja dengan tujuan strategis organisasi.

Senada dengan itu, Pearlson et al. (2020) menyebut sistem informasi sebagai kombinasi dari teknologi informasi, orang-orang yang menggunakannya, dan proses bisnis yang mendukung operasional serta pengambilan keputusan organisasi. Definisi ini mempertegas bahwa sistem informasi bersifat multiaspekonal, mencakup unsur teknologi, manusia, dan struktur organisasi yang terintegrasi.

Dari perspektif manajerial, sistem informasi tidak hanya menjadi alat bantu administratif, tetapi juga bagian dari strategi institusional. Laudon dan Laudon (2022) menyatakan bahwa sistem informasi modern mempengaruhi cara organisasi mendefinisikan diri, melaksanakan fungsinya, dan bersaing dalam lingkungan yang dinamis. Oleh karena itu, desain dan implementasi sistem informasi harus disesuaikan dengan konteks organisasi, karakteristik pengguna, serta kebutuhan informasi yang berubah-ubah.

Dalam sektor publik, sistem informasi digunakan untuk mendukung prinsip good governance melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, transparan, dan berbasis data. Menurut Turban (2018), pemanfaatan sistem informasi di lembaga pemerintahan dapat mempercepat proses pelayanan publik, meningkatkan akuntabilitas, serta menciptakan efisiensi operasional yang berdampak pada kualitas layanan. Hal ini menjadikan sistem informasi sebagai sarana penting dalam reformasi birokrasi digital di era pemerintahan terbuka (*open government*). Dalam konteks ini, sistem informasi seperti SIAKBA dapat dikaji bukan hanya dari fungsionalitas teknis, tetapi juga dari kontribusinya dalam membangun proses rekrutmen yang lebih transparan, partisipatif, dan adaptif terhadap tantangan lokal.

Menurut Stair dan Reynolds (2021), sistem informasi mencakup lima komponen utama yang harus berfungsi secara harmonis agar dapat mendukung tujuan organisasi, yaitu:

1. Perangkat keras (hardware)

Merupakan komponen fisik dari sistem informasi seperti komputer, server, perangkat jaringan, dan alat input-output. Hardware menyediakan infrastruktur teknis yang memungkinkan pemrosesan dan penyimpanan data dalam jumlah besar. Dalam organisasi publik, perangkat keras memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan dan keandalan layanan digital.

2. Perangkat lunak (software)

Meliputi sistem operasi dan aplikasi yang digunakan untuk mengelola dan mengontrol proses sistem informasi. Pearlson et al. (2020) menekankan bahwa perangkat lunak bukan hanya mendukung operasional,

tetapi juga membentuk logika kerja sistem serta memengaruhi pengalaman pengguna secara langsung.

### 3. Data

Data adalah komponen inti dalam sistem informasi yang diolah menjadi informasi bermakna. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, data yang akurat dan mutakhir menjadi fondasi pengambilan keputusan yang tepat. Laudon dan Laudon (2022) menyatakan bahwa data yang terstruktur dengan baik memungkinkan proses analitik yang kuat dalam mendukung kebijakan publik.

### 4. Prosedur (procedures)

Prosedur adalah aturan dan panduan yang mengatur bagaimana sistem digunakan dan dioperasikan. Prosedur yang jelas dan terdokumentasi mencegah terjadinya kesalahan penggunaan serta menjamin standar layanan yang konsisten. Turban et al. (2018) menyebut bahwa tata kelola prosedural yang baik dalam sistem informasi akan memperkuat efektivitas organisasi, khususnya dalam konteks layanan publik.

### 5. Manusia (people/brainware)

Komponen manusia terdiri dari pengguna akhir, administrator sistem, dan pengembang aplikasi. Tanpa keterlibatan dan kompetensi manusia, sistem informasi tidak dapat berjalan efektif. Dalam sistem publik seperti SIAKBA, partisipasi pengguna yang aktif serta kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor kritis dalam kesuksesan implementasi.

Karakteristik sistem informasi yang baik menurut Almarabeh et al. (2023) mencakup beberapa aspek berikut:

- a. Integratif, yakni mampu menyatukan berbagai proses dan unit kerja dalam satu sistem yang kohesif.
- b. Interaktif, memungkinkan adanya komunikasi dua arah antara sistem dan pengguna.
- c. Fleksibel dan dinamis, sistem dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang terus berubah.
- d. Akurat dan tepat waktu, informasi yang dihasilkan harus relevan, terpercaya, dan dapat diakses sesuai kebutuhan.
- e. User-friendly, sistem harus mudah digunakan oleh berbagai lapisan pengguna, termasuk mereka yang tidak berlatar belakang teknologi.

Dalam organisasi publik seperti Komisi Pemilihan Umum, karakteristik-karakteristik tersebut menjadi sangat penting. Sistem informasi tidak hanya dituntut untuk berjalan secara teknis, tetapi juga harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mendorong keterbukaan informasi, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan publik. Oleh karena itu, dalam desain dan evaluasi sistem seperti SIAKBA, pemahaman atas komponen dan karakteristik sistem informasi ini menjadi landasan penting bagi penilaian kinerjanya.

Dengan demikian, sistem informasi dalam pendekatan modern dapat dipahami sebagai entitas sosioteknis yang menyatukan teknologi, proses, dan manusia dalam upaya mencapai efisiensi, efektivitas, serta transparansi organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik seperti penyelenggaraan pemilu.

#### **2.2.4 Kesuksesan Sistem Informasi**

Kesuksesan sistem informasi telah menjadi topik yang banyak dibahas dalam literatur sistem informasi dan manajemen publik. Berbagai pendekatan telah dikembangkan untuk mengukur dan mengevaluasi sejauh mana suatu sistem informasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi maupun kepuasan pengguna. Salah satu model evaluasi yang paling banyak digunakan hingga saat ini adalah model DeLone dan McLean yang pertama kali dikembangkan pada tahun 1992 dan disempurnakan pada tahun 2003.

Model ini dianggap komprehensif karena menyajikan enam aspek utama yang saling terkait dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), keberhasilan sistem informasi dapat dianalisis melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefit). Keenam aspek ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling memengaruhi satu sama lain dalam membentuk persepsi keberhasilan sistem secara menyeluruh.

##### **a. Kualitas Sistem (System Quality)**

Kualitas sistem merujuk pada sejauh mana sistem informasi dapat diandalkan, mudah digunakan, memiliki kecepatan respons yang baik, serta stabil dalam pengoperasian. Dalam konteks digitalisasi layanan publik, kualitas sistem menjadi aspek awal yang sangat penting karena menentukan interaksi awal pengguna dengan sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem mencakup aspek teknis seperti keandalan, fleksibilitas, kemudahan navigasi, antarmuka pengguna (user interface), dan waktu respons.

Stair dan Reynolds (2010) menyatakan bahwa sistem yang berkualitas harus memiliki integritas data tinggi, user interface yang intuitif, dan sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pengguna. Dalam praktiknya, jika sistem terlalu lambat, sering mengalami gangguan (error), atau sulit diakses, maka pengguna akan enggan untuk melanjutkan interaksi, yang pada akhirnya akan berdampak negatif terhadap aspek penggunaan dan kepuasan pengguna.

Dalam konteks SIAKBA, kualitas sistem dapat diukur melalui pengalaman pendaftar PPK saat membuat akun, mengunggah dokumen, mengisi formulir, serta melakukan pengecekan status pendaftaran. Apabila proses tersebut berjalan lancar dan tanpa kendala teknis, maka sistem dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Ketersediaan sistem selama 24 jam, kompatibilitas dengan berbagai perangkat (desktop dan mobile), serta kestabilan sistem saat diakses bersamaan oleh banyak pengguna juga menjadi indikator penting dalam mengukur aspek ini. Kualitas sistem yang tinggi akan mendorong pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan berbasis teknologi informasi.

#### **b. Kualitas Informasi (Information Quality)**

Aspek kedua adalah kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi berkaitan dengan tingkat akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu dari informasi yang disediakan kepada pengguna. Laudon dan Laudon (2014) menambahkan bahwa informasi yang baik adalah informasi yang dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.



Dalam sistem informasi publik, kualitas informasi tidak hanya menyangkut isi data, tetapi juga cara penyajian, keterbacaan, dan kemudahan pemahaman oleh masyarakat umum. Informasi yang disampaikan secara bertele-tele, tidak jelas, atau menggunakan istilah teknis yang membingungkan akan menurunkan persepsi pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, penting untuk menghadirkan informasi yang ringkas, logis, terstruktur, serta mampu menjawab pertanyaan utama pengguna tanpa menimbulkan keraguan atau kesalahan interpretasi.

Dalam SIAKBA, kualitas informasi mencakup kejelasan syarat pendaftaran, petunjuk teknis unggah dokumen, status verifikasi berkas, dan pengumuman hasil seleksi. Apabila informasi tersebut tidak disajikan dengan lengkap atau terjadi keterlambatan dalam pembaruan data, maka hal ini dapat menimbulkan kebingungan bahkan ketidakpercayaan pengguna terhadap sistem. Untuk memastikan informasi yang berkualitas, perlu dilakukan review konten secara berkala, validasi terhadap keakuratan data yang ditampilkan, serta penggunaan bahasa yang komunikatif dan inklusif.

### **c. Kualitas Layanan (Service Quality)**

Kualitas layanan berkaitan dengan bantuan atau dukungan teknis yang diberikan oleh penyelenggara sistem kepada pengguna. Dalam konteks sistem informasi, layanan ini umumnya diberikan oleh tim helpdesk, admin sistem, atau operator teknis. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan meliputi responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan.

DeLone dan McLean (2003) menambahkan bahwa aspek ini menjadi sangat penting, terutama pada sistem yang melibatkan pengguna dari berbagai latar belakang kemampuan teknologi. Tanpa dukungan layanan yang baik, pengguna akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan proses secara mandiri, yang pada akhirnya menurunkan tingkat penggunaan dan kepuasan terhadap sistem. Oleh karena itu, keberadaan layanan pendukung yang mudah diakses dan cepat merespon menjadi faktor penting dalam membangun persepsi positif terhadap sistem.

Dalam SIAKBA, kualitas layanan dapat dilihat dari sejauh mana petugas operator KPU responsif dalam menangani pertanyaan, memberikan bantuan teknis saat pengguna mengalami kesulitan, serta menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses seperti hotline, media sosial, atau layanan langsung di kantor. Penilaian juga dapat mencakup pelatihan bagi petugas operator, ketersediaan SOP layanan, serta kualitas interaksi yang bersifat humanis dan solutif.

#### **d. Penggunaan (Use)**

Penggunaan merupakan aspek yang menilai sejauh mana sistem benar-benar digunakan oleh target pengguna dalam aktivitas sehari-hari atau dalam konteks layanan tertentu. Menurut DeLone dan McLean (2003), sistem yang baik sekalipun tidak dapat dianggap sukses jika tidak digunakan oleh penggunanya. Oleh karena itu, intensitas, frekuensi, dan kedalaman penggunaan menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan sistem.

Dalam konteks SIAKBA, aspek ini dapat dinilai dari jumlah peserta yang berhasil membuat akun, menyelesaikan tahapan pendaftaran secara lengkap, serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia seperti pengecekan status berkas dan unduh dokumen pengumuman. Jika sistem digunakan secara menyeluruh oleh mayoritas calon penyelenggara, maka dapat dikatakan bahwa sistem ini berhasil menjangkau sasaran penggunaannya.

Namun demikian, perlu dicatat bahwa aspek penggunaan tidak dapat berdiri sendiri sebagai indikator kesuksesan. Dalam situasi tertentu, pengguna dapat "terpaksa" menggunakan sistem karena tidak ada alternatif lain, meskipun mereka merasa tidak puas. Oleh karena itu, aspek ini harus dikaitkan dengan aspek kepuasan pengguna. Untuk mendapatkan gambaran menyeluruh, data log penggunaan sistem, statistik interaksi pengguna, dan umpan balik melalui survei perlu dianalisis secara komprehensif.

#### **e. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Kepuasan pengguna mencerminkan persepsi dan penilaian pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem. Menurut Heeks (2002), kepuasan adalah ukuran subjektif yang merefleksikan sejauh mana sistem memenuhi harapan, kebutuhan, dan kenyamanan pengguna. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar kemungkinan pengguna akan merekomendasikan sistem kepada orang lain dan bersedia menggunakannya kembali di masa depan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna meliputi kemudahan navigasi, waktu akses, kejelasan informasi, ketersediaan bantuan

teknis, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan aktual. Dalam SIAKBA, tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dari tanggapan peserta terkait pengalaman pendaftaran, kejelasan alur proses, serta kemudahan dalam menyelesaikan tahapan seleksi.

Livari (2005) menekankan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi akan memperkuat loyalitas pengguna terhadap sistem, bahkan dapat menjadi basis dari keberlanjutan sistem informasi di organisasi publik. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan perlu dilakukan secara periodik melalui survei persepsi, wawancara mendalam, atau forum diskusi pengguna.

#### **f. Manfaat Bersih (Net Benefit)**

Aspek terakhir adalah manfaat bersih atau net benefit, yaitu hasil akhir yang diperoleh dari implementasi sistem, baik dalam skala individu maupun organisasi. Manfaat ini dapat bersifat tangible maupun intangible. Beberapa contoh manfaat nyata antara lain efisiensi waktu, penghematan biaya operasional, peningkatan kualitas layanan, pengurangan beban administrasi manual, serta meningkatnya kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara.

Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat bersih menjadi tolak ukur utama dari keberhasilan sistem informasi karena mencerminkan dampak nyata dari sistem terhadap pencapaian tujuan organisasi dan kepuasan stakeholder. Dalam konteks layanan publik, sistem informasi yang berhasil adalah sistem yang mampu memberikan kemudahan, memperluas akses layanan, dan meningkatkan kesuksesan kerja aparatur pemerintahan.

Dalam kasus SIAKBA, manfaat bersih dapat diidentifikasi dari percepatan proses rekrutmen, berkurangnya tumpukan dokumen fisik, kemudahan monitoring data peserta, serta meningkatnya transparansi karena proses dapat diawasi oleh publik secara daring. Evaluasi manfaat ini harus mempertimbangkan perspektif pengguna langsung, operator sistem, serta pengambil kebijakan di lembaga penyelenggara Pemilu.

Model DeLone dan McLean (2003) menunjukkan hubungan kausal antara aspek input (kualitas sistem, informasi, dan layanan) yang memengaruhi aspek proses (penggunaan dan kepuasan pengguna), yang kemudian berdampak pada output (manfaat bersih). Pemahaman yang holistik terhadap keterkaitan ini penting untuk mengevaluasi keberhasilan sistem secara menyeluruh.

Aspek input dalam model ini berfungsi sebagai fondasi utama dari kesuksesan sistem. Ketika sistem memiliki kualitas teknis yang tinggi, informasi yang dihasilkan akurat dan relevan, serta dukungan layanan tersedia dan berjalan dengan baik, maka pengguna cenderung merasa percaya diri dan nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. DeLone dan McLean (2003) menekankan bahwa persepsi positif terhadap ketiga komponen ini akan meningkatkan kemungkinan sistem digunakan secara konsisten, dan pada akhirnya menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Sementara itu, aspek proses penggunaan dan kepuasan pengguna merupakan indikator antara yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sistem. Jika sistem jarang digunakan atau pengguna merasa frustrasi dalam penggunaannya, maka manfaat akhir yang diharapkan tidak akan tercapai. Oleh karena itu,

keberhasilan sistem sangat ditentukan oleh bagaimana pengguna merespons dan berinteraksi dengan teknologi tersebut dalam keseharian mereka (Livari, 2005).

Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna juga bersifat dua arah. Penggunaan yang intens dapat meningkatkan kepuasan karena pengguna menjadi lebih familiar dan terbiasa dengan sistem. Sebaliknya, kepuasan yang tinggi juga dapat mendorong penggunaan yang lebih luas dan lebih mendalam. Interaksi sinergis antara dua aspek ini menjadi jalur penting yang mengarah pada manfaat bersih.

Aspek output, yaitu manfaat bersih, mencerminkan dampak akhir yang dihasilkan dari seluruh siklus sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat ini tidak hanya terbatas pada efisiensi operasional atau penghematan biaya, tetapi juga mencakup manfaat sosial seperti peningkatan transparansi, peningkatan partisipasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang mengelola sistem tersebut.

Dengan demikian, pemahaman terhadap hubungan antar aspek ini membantu pengelola sistem dalam mengidentifikasi titik kritis dalam siklus penerapan sistem informasi. Jika ditemukan bahwa manfaat bersih tidak optimal, maka perlu ditelusuri kembali ke aspek sebelumnya apakah penyebabnya terletak pada rendahnya kualitas layanan, kurangnya sosialisasi sistem, atau persepsi negatif terhadap informasi yang diberikan. Evaluasi sistem yang didasarkan pada kerangka hubungan ini memberikan pendekatan yang lebih komprehensif, realistis, dan tepat sasaran untuk peningkatan kualitas layanan digital di sektor publik.

### **2.2.5 Konsep SIAKBA**

Sistem informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) adalah sebuah platform berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk mempermudah proses administrasi, rekrutmen, dan pengelolaan data anggota KPU serta badan Adhoc yang bertugas dalam penyelenggaraan pemilihan umum di Indonesia. Sistem ini dalam proses pengimplementasiannya diharapkan dapat meningkatkan efesiensi, transparansi dan akuntabilitas setiap proses manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan pemilu.

SIAKBA mulai diterapkan secara nasional pada tahapan pemilihan umum tahun 2024 dan diatur dalam Pasal 84 Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 8 tahun 2022) tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc Penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati serta Walikota dan Wakil Walikota.

Menurut Wulandari & Herawati (2023) mendefinisikan SIAKBA (Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc) sebagai aplikasi berbasis web yang dirancang oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk mendukung proses rekrutmen badan Adhoc, seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dan Panitia Pemungutan Suara (PPS). Aplikasi ini menggantikan metode rekrutmen manual dengan pendekatan digital berbasis teknologi informasi, yang bertujuan untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam setiap tahapan rekrutmen.

Sementara Kusmiati dkk (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa SIAKBA adalah salah satu bentuk penerapan e-government dalam konteks penyelenggaraan pemilu di Indonesia. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi seluruh tahapan rekrutmen badan Adhoc, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen persyaratan, hingga verifikasi administrasi. Dengan menggunakan sistem ini, proses seleksi dapat dilakukan secara terpusat dan lebih terorganisir, mendukung efisiensi kerja Komisi Pemilihan Umum.

Dalam pengelolaan pemilihan umum SIAKBA memiliki fungsi penting untuk memfasilitasi proses rekrutmen badan Adhoc yakni Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), Panitia Pemungutan Suara (PPS) dan Kelompok Penyelenggara Pemungutan Suara (KPPS) secara transparan dan terstruktur. Selain fungsi SIAKBA juga memiliki manfaat yakni diantaranya:

1. Transparansi Rekrutmen

Dengan sistem online, proses rekrutmen badan Adhoc dapat diketahui oleh masyarakat karena dapat diakses secara luas dan memungkinkan calon pendaftar juga dapat memantau perkembangan dan hasil seleksi secara langsung.

2. Efisiensi Administrasi

Dokumen administrasi yang sebelumnya diproses secara manual kini dapat diunggah dan dikelola secara digital dan mempercepat proses serta mengurangi resiko kehilangan dokumen.

3. Data Terintegrasi



SIAKBA dapat mengintegrasikan data anggota Komisi Pemilihan Umum dan badan Adhoc sehingga dapat memudahkan dalam pelacakan dan pengelolaan sumber daya manusia diberbagai tingkatan pemilihan

Sebagai sebuah sistem manajemen anggota Komisi Pemilihan Umum dan badan Adhoc, kesuksesan SIAKBA dapat diukur dengan beberapa aspek yakni, kecepatan proses, keakuratan data serta kepuasan pengguna. Wulandari & Herawati (2023) menyatakan bahwa SIAKBA merupakan inovasi strategis dalam digitalisasi sistem pemilu di Indonesia. Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses rekrutmen, tetapi juga mendukung tujuan jangka panjang untuk membangun sistem pemilu yang lebih transparan, modern, dan inklusif.

#### **2.2.6 Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan**

Rekrutmen PPK adalah salah satu tahapan krusial dalam persiapan pemilu. Kualitas PPK berperan signifikan dalam keberhasilan penyelenggaraan pemilu, terutama di tingkat lokal. Rekrutmen yang transparan dan selektif akan menghasilkan anggota PPK yang kompeten dan mampu menjalankan tugasnya secara profesional. Apabila proses rekrutmen tidak berjalan optimal, potensi terjadinya pelanggaran atau manipulasi dalam proses pemilu di tingkat kecamatan bisa meningkat..

Menurut Scott A. Snell dan George W. Bohlander (2013) rekrutmen adalah proses mencari dan menarik calon pekerja yang memenuhi syarat untuk suatu posisi di dalam suatu organisasi. Di dalam konteks pemilu, rekrutmen anggota PPK tidak hanya menekankan keterampilan teknis, tetapi juga menuntut integritas dan independensi calon dari afiliasi politik untuk menjaga netralitas proses pemilu.

Merit system atau sistem merit adalah prinsip bahwa rekrutmen dan seleksi individu harus didasarkan pada kualifikasi dan kompetensi, bukan hubungan personal atau politik Kettl dan Fesler (2009). Merit system merupakan komponen kunci dalam administrasi publik yang bertujuan untuk memastikan proses rekrutmen dilakukan secara profesional dan objektif. Dalam rekrutmen PPK, merit system diterapkan melalui proses seleksi administrasi, tes tertulis, dan wawancara. Hal ini memastikan bahwa anggota PPK dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan memahami regulasi pemilu, bukan karena koneksi atau afiliasi politik.

Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) adalah lembaga Adhoc yang dibentuk oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) di tingkat kecamatan untuk membantu penyelenggaraan pemilihan umum (pemilu) di wilayah kerjanya. Menurut Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) nomor 08 Tahun 2022 bahwa PPK dibentuk oleh KPU Kabupaten/Kota 6 (enam) bulan sebelum penyelenggaraan pemilu dan berakhir 2 (dua) bulan setelah pemungutan suara.

Anggota Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) berjumlah 5 (lima) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang ketua merangkap anggota dan 4 (empat) orang anggota. Anggota ppk tersebut adalah orang yang berasal dari tokoh masyarakat yang memenuhi syarat sesuai ketentuan perundang-undangan dan memperhatikan keterwakilan perempuan paling sedikit 30%.

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, PPK memiliki kewajiban untuk melaksanakan pemutakhiran data pemilih,

menetapkan daftar pemilih, menyusun logistik pemilu, serta membantu penyelenggaraan pemilu di tingkat kecamatan.

Untuk dapat menjadi anggota Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 8 Tahun 2022. Persyaratan tersebut meliputi: Warga Negara Indonesia dengan usia paling rendah 17 (tujuh belas) tahun. Calon anggota juga harus menunjukkan kesetiaan kepada Pancasila sebagai dasar Negara, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, Bhinneka Tunggal Ika, serta cita-cita Proklamasi 17 Agustus 1945.

Selain itu, integritas pribadi yang kuat, kejujuran, dan keadilan menjadi kriteria penting. Calon tidak boleh menjadi anggota Partai Politik yang dinyatakan dengan surat pernyataan yang sah, atau setidaknya telah mengundurkan diri dari keanggotaan partai politik selama minimal 5 (lima) tahun, yang dibuktikan dengan surat keterangan dari pengurus partai politik bersangkutan. Domisili dalam wilayah kerja PPK juga menjadi syarat mutlak. Dari aspek kesehatan, calon harus mampu secara jasmani dan rohani, serta bebas dari penyalahgunaan narkoba. Persyaratan pendidikan minimal adalah sekolah menengah atas atau sederajat. Terakhir, calon tidak boleh pernah dipidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih.

Rekrutmen anggota PPK dilakukan secara terbuka dengan memperhatikan kompetensi, kapasitas, integritas dan kemandirian calon anggota PPK. Menurut

Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc Penyelenggara Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota, tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dirancang untuk memastikan pemilihan anggota PPK yang memenuhi syarat kompetensi, integritas, dan independensi. Proses rekrutmen anggota PPK dimulai dengan Pengumuman Pendaftaran oleh KPU kabupaten/kota yang memuat informasi lengkap tentang syarat dan jadwal. Calon kemudian melakukan Pendaftaran dan Penyerahan Berkas baik melalui SIAKBA maupun manual. Dilanjutkan dengan Seleksi Administrasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan berkas calon.

Calon yang lolos administrasi akan mengikuti Tes Tertulis untuk menguji pemahaman tugas dan regulasi pemilu, kemudian dilanjutkan dengan Tes Wawancara untuk menilai integritas dan komitmen mereka. Setelah seluruh seleksi selesai, KPU kabupaten/kota akan melakukan Pengumuman Hasil Seleksi secara terbuka. Tahap terakhir adalah Pelantikan dan Pembekalan bagi anggota PPK terpilih untuk mempersiapkan mereka menjalankan tugas secara profesional. Tahapan ini mencerminkan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dianut oleh KPU dalam rekrutmen badan Adhoc, sehingga anggota PPK yang terpilih diharapkan dapat bekerja secara independen, profesional, dan bertanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan pemilihan umum dan pemilihan.

### **2.2.7 Konsep Pemilihan Umum**

Pemilihan umum (pemilu) adalah proses formal yang dilakukan oleh suatu negara untuk memilih wakil rakyat dan pemimpin pemerintahan. Dalam konteks

demokrasi, pemilu berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengekspresikan hak politik mereka dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Menurut Mulyono & Fatoni (2019) pemilu merupakan salah satu pilar utama dalam sistem demokrasi, di mana rakyat memiliki hak untuk menentukan pilihan mereka secara langsung. Proses ini tidak hanya mencakup pemilihan legislatif, tetapi juga pemilihan eksekutif, seperti pemilihan presiden dan kepala daerah.

Pemilihan umum di Indonesia diatur oleh Undang Undang Dasar Tahun 1945, yang menegaskan bahwa pemilu dilaksanakan untuk mewujudkan kedaulatan rakyat. Hal ini berarti bahwa pemilu bukan hanya sekadar mekanisme untuk memilih pemimpin, tetapi juga merupakan manifestasi dari kedaulatan rakyat yang harus dihormati dan dilindungi oleh negara (Prasetyoningsih, 2014). Dalam pelaksanaannya, pemilu diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang representatif dan akuntabel, serta memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses politik.

Prinsip-prinsip dasar pemilu di Indonesia mencakup langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemilu dilaksanakan dengan cara yang transparan dan adil, sehingga hasilnya dapat diterima oleh semua pihak. Halim dan Lalongan (2016) menekankan bahwa kualitas pemilu sangat bergantung pada pelaksanaan yang transparan dan akuntabel, serta partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pemilihan. Dengan demikian, pemilu yang berkualitas dapat meningkatkan legitimasi pemerintahan dan mendorong partisipasi politik yang lebih luas di kalangan masyarakat.

Menurut Diamond dan Morlino (2004), pemilu yang demokratis bukan hanya soal penyelenggaraan teknis, tetapi harus menjamin adanya kompetisi yang adil, partisipasi yang inklusif, serta penghormatan terhadap hak-hak sipil dan politik. Dalam pandangan mereka, pemilu yang bebas dan adil adalah salah satu indikator utama kualitas demokrasi, karena menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyalurkan kehendaknya dan mempertanggungjawabkan kekuasaan. Dengan demikian, pemilu mencerminkan tidak hanya prosedur demokrasi, tetapi juga integritas institusi yang menyelenggarakannya.

Lebih lanjut, pemilihan umum juga berfungsi sebagai mekanisme untuk mengontrol dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Melalui pemilu, masyarakat dapat memberikan suara mereka kepada calon yang dianggap mampu mewakili aspirasi dan kepentingan mereka. Oleh karena itu, pemilu bukan hanya sekadar acara rutin, tetapi merupakan bagian integral dari kehidupan demokrasi yang sehat.

Aturan yang mengatur pemilihan umum di Indonesia juga sangat penting untuk dipahami. Undang - Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum mengatur berbagai aspek terkait pelaksanaan pemilu, termasuk tata cara pemilihan, peserta pemilu, dan penyelenggara pemilu. Undang-undang ini menegaskan bahwa pemilu harus dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil, serta memberikan jaminan hak suara bagi setiap warga negara.

Dalam kesimpulannya, pemilihan umum adalah proses yang sangat penting dalam sistem demokrasi, yang memungkinkan rakyat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan politik. Dengan memahami konsep dan definisi pemilu, serta prinsip-prinsip yang mendasarinya, kita dapat lebih menghargai peran pemilu

dalam membangun pemerintahan yang demokratis dan akuntabel. Pemilu yang berkualitas, didukung oleh aturan yang jelas dan partisipasi aktif masyarakat, akan menghasilkan pemimpin yang mampu mewakili aspirasi rakyat dan mendorong kemajuan bangsa.

### **2.3 Alur Pikir**

Alur pikir penelitian ini dirancang untuk memberikan kerangka konseptual yang jelas mengenai bagaimana Model kesuksesan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) akan dianalisis dalam konteks tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai. Alur ini secara sistematis menggambarkan hubungan antara kerangka teori yang digunakan, implementasi SIAKBA, dan tujuan akhir penelitian, yaitu pemahaman mendalam tentang kesuksesannya.

Penelitian ini berfokus pada analisis dan pemahaman terkait sejauh mana SIAKBA mampu mendukung serta memfasilitasi proses rekrutmen PPK secara optimal. Penekanan pada konteks spesifik "Pemilihan Umum Tahun 2024 di Kabupaten Banggai" memastikan bahwa penelitian ini akan menggali pengalaman dan tantangan unik yang muncul dari implementasi sistem dalam lingkungan lokal dan waktu yang telah ditentukan.

Untuk mencapai analisis kesuksesan yang komprehensif, penelitian ini mengadopsi Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka konseptual utama. Model ini dipilih karena kemampuannya dalam mengidentifikasi berbagai aspek kritis yang berkontribusi

pada keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam penelitian kualitatif ini, setiap aspek akan dieksplorasi melalui persepsi, pengalaman, dan narasi partisipan kunci.

Aspek-aspek tersebut meliputi:

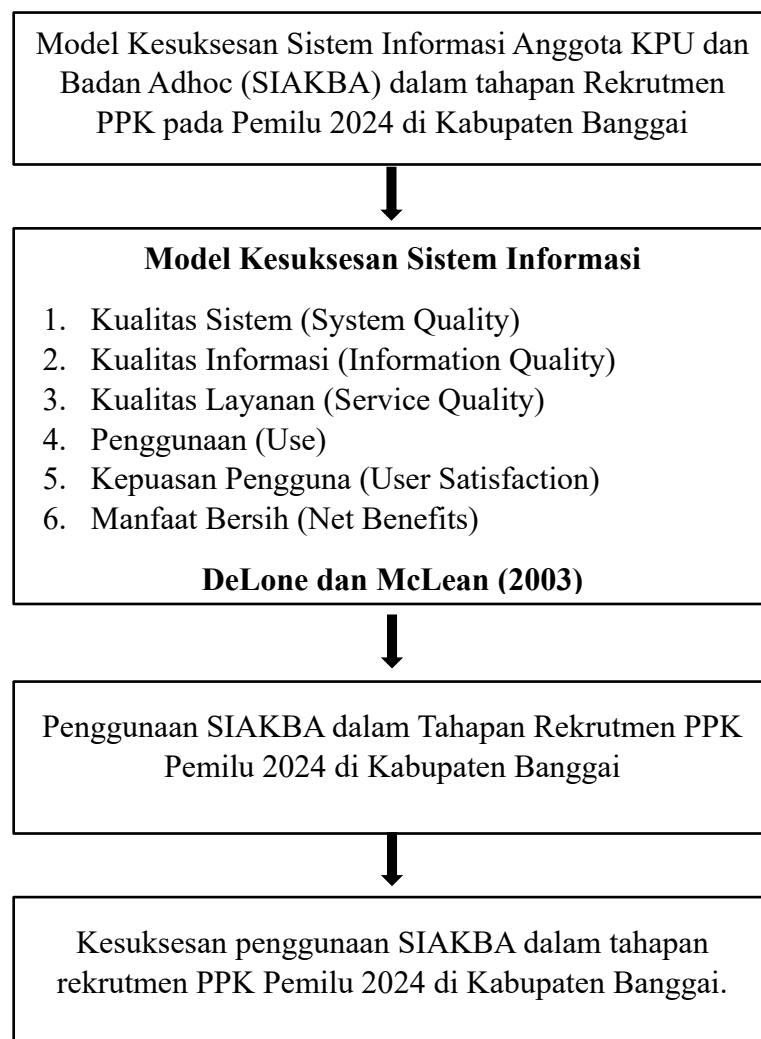
1. **Kualitas Sistem (System Quality):** Merujuk pada karakteristik teknis SIAKBA, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, fungsionalitas, dan responsivitas sistem dari perspektif pengguna selama proses rekrutmen.
2. **Kualitas Informasi (Information Quality):** Menyoroti atribut informasi yang dihasilkan atau disajikan oleh SIAKBA, termasuk akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu data rekrutmen yang diakses atau diinput.
3. **Kualitas Layanan (Service Quality):** Memfokuskan pada kualitas dukungan yang diberikan kepada pengguna SIAKBA, seperti responsivitas bantuan teknis, empati dari tim pendukung, dan keandalan layanan yang diterima.
4. **Penggunaan (Use):** Menggali pola dan intensitas penggunaan SIAKBA oleh Anggota KPU dan Badan Adhoc, termasuk frekuensi interaksi, fitur yang paling sering dimanfaatkan, dan alasan di balik pola penggunaan tersebut.
5. **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction):** Menyelidiki tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap SIAKBA secara keseluruhan, termasuk bagaimana sistem ini memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dalam konteks rekrutmen PPK.
6. **Manfaat Bersih (Net Benefits):** Membahas dampak positif yang dirasakan dari penggunaan SIAKBA, baik pada tingkat individu (misalnya, peningkatan efisiensi kerja) maupun organisasi (misalnya, akurasi data rekrutmen, transparansi proses).



Alur pikir ini secara komprehensif menggambarkan kerangka penelitian yang sistematis dan terstruktur dalam menganalisis kesuksesan SIAKBA. Dengan menggunakan Model DeLone & McLean (2003), penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kontribusi SIAKBA dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan di Kabupaten Banggai. Dapat dilihat dalam bagan alur pikir sebagai mana berikut ini

Gambar 2.1

Alur Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Dasar dan Tipe penelitian**

##### **3.1.1 Dasar Penelitian**

Penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2021), metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Proses analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih mengutamakan pemahaman makna daripada sekadar mencapai generalisasi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode field research atau penelitian lapangan. Field research dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi langsung dari informan tanpa melalui perantara. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk menganalisis kesuksesan SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum 2024 di Kabupaten Banggai.

##### **3.1.2 Tipe Penelitian**

Untuk mengkaji kesuksesan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai, penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan mendalam berdasarkan hasil analisis data publikasi terkait subjek yang diteliti.

Menurut Moh. Nazir (2005:54), metode deskriptif digunakan untuk menganalisis status sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau kategori peristiwa tertentu pada periode waktu tertentu. Penelitian deskriptif berfokus pada penyusunan deskripsi atau gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang tengah diteliti.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor KPU Kabupaten Banggai, yang berlokasi di Kelurahan Maahas, Kecamatan Luwuk Selatan, Kabupaten Banggai. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, yaitu Februari hingga April 2025. Pemilihan kantor KPU Kabupaten Banggai sebagai lokasi penelitian didasarkan pada keinginan penulis untuk mengkaji kesuksesan dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024 yang dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Banggai.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Data merupakan komponen esensial dalam penelitian, di mana data merupakan fakta-fakta yang dikumpulkan untuk diuji kebenarannya, relevansi, serta kelengkapannya (Prasetyo, 2004). Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

#### **a. Data Primer:**

Data primer sangat penting dalam penelitian ilmiah karena menawarkan sejumlah keunggulan, terutama dalam hal akurasi dan relevansi. Data ini diperoleh

langsung dari sumber aslinya, memberikan informasi yang lebih mendalam dan terpercaya.

b. Data Sekunder:

Data sekunder diperoleh melalui penelaahan terhadap berbagai literatur, buku, serta informasi lain yang relevan dengan masalah penelitian. Data ini juga diambil dari berbagai lembaga dan instansi terkait, sehingga mampu memperkaya analisis dan pembahasan dalam penelitian ini

### **3.4 Informan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, informan adalah individu yang memberikan data atau informasi berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatannya dalam suatu fenomena. Menurut Moleong (2017) bahwa informan adalah individu yang digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar penelitian.

Untuk memperoleh data dan informasi langsung, teknik penentuan informan peneliti menggunakan *purposive* yaitu dengan memilih informan sesuai dengan kriteria yang ditentukan berdasarkan tujuan peneliti. Adapun kriteria informan menurut Moleong (2017), yaitu:

1. Memiliki pengetahuan tentang masalah yang diteliti
2. Terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti
3. Bersedia dan mampu mengungkapkan informasi secara jelas
4. Mampu memberikan data yang kredibel dan dapat
5. Mendukung tujuan penelitian

Berdasarkan kriteria informan diatas maka dapat ditentukan yang dapat menjadi informan dalam penelitian ini adalah Anggota KPU Kabupaten Banggai, operator SIAKBA, serta anggota PPK Pemilu 2024. Dengan memilih informan dari berbagai latar belakang yang terkait langsung dengan penelitian, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kesuksesan SIAKBA dalam rekrutmen PPK pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Adapun daftar nama informan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1  
Daftar Nama Informan

No	Nama Informan	Jabatan / Peran	Keterangan Lokasi / Instansi
1	Makmur Dg Manesa	Anggota KPU Divisi Sosdiklih parmas dan SDM	KPU Kabupaten Banggai
2	Fajar Martanu	Operator SIAKBA / Tim Helpdesk	KPU Kabupaten Banggai
3	Muh Erwinsyah	Anggota PPK	Kecamatan Luwuk Selatan
4	Sugianto Adjadar	Anggota PPK	Kecamatan Batui
5	Sulkhan Hadi	Anggota PPK	Kecamatan Nuhon

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber pustaka untuk menggali teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Sumber data dalam studi ini mencakup buku, jurnal ilmiah, serta

karya ilmiah lainnya. Tujuannya adalah menyediakan landasan teoritis yang kuat sebagai bahan pembahasan dalam penelitian ini.

2. Studi lapangan bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai Kesuksesan SIAKBA dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Beberapa teknik pengumpulan data dalam studi lapangan ini meliputi:

- a. Observasi (Pengamatan)

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung situasi dan kondisi di lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang relevan. Data yang dikumpulkan melalui teknik ini mencakup deskripsi mendetail mengenai kegiatan, perilaku, dan tindakan individu-individu yang terlibat. Menurut Idrus (2007:129), observasi merupakan proses pencatatan fenomena secara sistematis. Teknik ini dapat dilakukan dengan observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati, atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya menjadi pengamat.

- b. Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data langsung mengenai pendapat, pengalaman, perasaan, dan pengetahuan dari responden. Sugiyono (2007) menyatakan bahwa dalam wawancara, peneliti dapat memperoleh kutipan-kutipan langsung dari narasumber yang memberikan gambaran mendalam tentang topik penelitian.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk memperkuat temuan penelitian dengan memanfaatkan berbagai dokumen yang relevan. Menurut Riduwan (2014:31), teknik ini digunakan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku, peraturan-peraturan, laporan-laporan, foto-foto, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.6 Defenisi Konsep**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Analisis kesuksesan SIAKBA dilakukan melalui pendekatan kualitatif, dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang menilai keberhasilan sistem informasi melalui berbagai aspek pengukuran.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) merupakan kerangka kerja teoritis yang digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan SIAKBA. Model ini mengidentifikasi enam aspek interkoneksi yang secara kualitatif akan dielaborasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (System Quality): Mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari SIAKBA itu sendiri, sebagaimana dipersepsikan oleh penggunanya. Ini mencakup kemudahan penggunaan, keandalan fungsionalitas, fleksibilitas, dan responsivitas sistem dalam memproses data dan tugas terkait rekrutmen PPK.

2. Kualitas Informasi (Information Quality): Merujuk pada atribut informasi yang disediakan atau dihasilkan oleh SIAKBA selama proses rekrutmen. Aspek yang akan digali meliputi akurasi data calon, kelengkapan informasi persyaratan, relevansi data yang ditampilkan, serta ketepatan waktu informasi yang diakses atau diinput.
3. Kualitas Layanan (Service Quality): Meliputi persepsi pengguna terhadap dukungan dan bantuan yang diberikan oleh pihak pengelola atau pengembang SIAKBA. Ini mencakup responsivitas dalam menangani masalah, kompetensi tim dukungan, serta ketersediaan bantuan yang diperlukan.
4. Penggunaan (Use): Mengacu pada bagaimana dan sejauh mana Anggota KPU dan Badan Adhoc memanfaatkan SIAKBA. Penelitian akan mengeksplorasi pola interaksi pengguna dengan SIAKBA, frekuensi penggunaan, serta fitur-fitur apa saja yang paling sering atau jarang diakses, beserta alasannya.
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction): Menyelidiki tingkat kepuasan subjektif dan penerimaan emosional pengguna terhadap SIAKBA secara keseluruhan. Ini mencakup sejauh mana SIAKBA memenuhi harapan pengguna, kemudahan dalam berinteraksi dengan sistem, dan pengalaman positif selama proses rekrutmen.
6. Manfaat Bersih (Net Benefits): Mengacu pada dampak atau hasil akhir yang diperoleh dari penggunaan SIAKBA. Dalam penelitian ini, manfaat bersih akan dieksplorasi dari sisi peningkatan efisiensi proses rekrutmen, peningkatan akurasi dan transparansi data calon, pengurangan beban kerja administratif,



serta kontribusi SIAKBA terhadap pengambilan keputusan yang lebih baik dalam seleksi PPK.

### **3.7 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah.

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian yaitu penelitian itu sendiri dengan menggunakan alat bantu Pedoman wawancara disusun dalam bentuk daftar pertanyaan terbuka untuk menggali informasi secara mendalam terkait kesuksesan Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Pedoman ini mencakup aspek-aspek pengukuran kesuksesan berdasarkan model kesuksesan sistem informasi menurut Delone & McLean (2003).

### **3.8 Analisis Data**

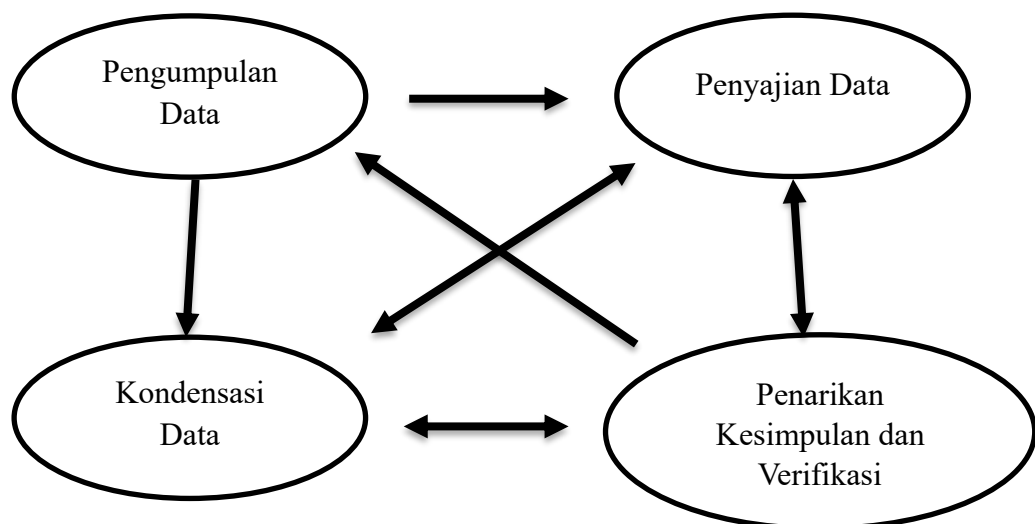
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskripsi kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan tentang analisis deskripsi kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana keadaan yang terjadi sebenarnya secara spesifik dan faktual serta mengklasifikasikan data dari hasil penelitian.

Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) menyatakan bahwa analisis dalam penelitian jenis apapun

adalah cara berpikir kritis, hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungan dengan keseluruhan. Dilanjutkan dengan tahap reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Analisis data juga memiliki arti sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat kerja seperti yang disarankan oleh data

Gambar 3.1

Model Interaktif dalam Analisis Data



*Sumber : Miles dan Huberman (2014:10)*

Berdasarkan gambar diatas, peneliti melakukan pengambilan dan pengumpulan data sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis data melalui tahapan seperti berikut :

#### 1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan rekaman didokumentasikan dalam catatan lapangan. Catatan lapangan ini terdiri dari dua

bagian utama: deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif mencakup informasi objektif mengenai apa yang dilihat, didengar, dialami, dan disaksikan oleh peneliti selama proses penelitian. Sementara itu, catatan reflektif berfungsi sebagai ruang bagi peneliti untuk menuangkan kesan, komentar, pandangan, interpretasi, serta rencana untuk tahapan penelitian berikutnya.

## 2. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merupakan tahapan di mana data dipilih, disederhanakan, diabstraksikan, dan/atau ditransformasikan untuk merangkum berbagai informasi dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, serta bahan empiris lainnya. Proses ini bertujuan untuk memastikan data yang relevan dan bermakna terjaring dengan baik dalam analisis lebih lanjut.

## 3. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan proses mengorganisasi dan menyusun informasi sehingga memudahkan analisis dan pengambilan keputusan. Dengan menyajikan data dalam format yang terstruktur, peneliti dapat lebih mudah memahami konteks dan pola yang muncul, serta menentukan langkah-langkah tindakan yang sesuai berdasarkan temuan tersebut.

## 4. Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing)

Tahap akhir dan paling krusial dalam analisis data adalah proses penarikan serta pengujian kesimpulan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai mengeksplorasi makna dengan meninjau keteraturan pola, kemungkinan interpretasi, hubungan kausalitas, dan pengembangan proposisi. Bergantung pada banyaknya catatan lapangan, teknik pengkodean, metode penyimpanan dan

pengambilan data, serta keterampilan peneliti, kesimpulan mungkin baru dapat dirumuskan secara utuh setelah seluruh data terkumpul dan dianalisis secara menyeluruh.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **A. Profil Geografis Kabupaten Banggai**

Kabupaten Banggai merupakan salah satu wilayah administratif yang terletak di bagian timur Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan informasi dari situs resmi Pemerintah Kabupaten Banggai, wilayah ini memiliki posisi yang strategis baik dari sisi geografis, sumber daya alam, maupun aksesibilitas wilayah. Secara astronomis, Kabupaten Banggai berada antara 122°23' hingga 124°20' Bujur Timur dan 0°30' hingga 2°20' Lintang Selatan, dengan pusat pemerintahan terletak di Kecamatan Luwuk.

Luas wilayah daratan Kabupaten Banggai tercatat sekitar 9.672,70 kilometer persegi, sementara wilayah lautnya mencapai 20.309,68 kilometer persegi. Garis pantainya membentang sejauh 613,25 kilometer, memberikan potensi kelautan dan perikanan yang sangat besar serta menjadikannya sebagai jalur konektivitas laut yang penting di kawasan Sulawesi Tengah. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan Teluk Tomini di utara, Laut Maluku dan Kabupaten Banggai Kepulauan di timur, Selat Peling di selatan, serta Kabupaten Tojo Una-Una dan Morowali Utara di bagian barat.

Dari sisi administrasi, Kabupaten Banggai terdiri atas 23 kecamatan, 291 desa, dan 46 kelurahan. Wilayah perkotaan seperti Luwuk dan Luwuk Selatan memiliki infrastruktur yang relatif memadai, baik dari segi jaringan jalan maupun

layanan internet. Sebaliknya, wilayah-wilayah yang terletak di bagian timur dan utara seperti Nuhon, Bualemo, Lobu, dan Pagimana masih menghadapi berbagai keterbatasan, baik dalam hal transportasi maupun jaringan komunikasi.

Topografi wilayah Kabupaten Banggai sebagian besar terdiri atas perbukitan dan pegunungan. Sekitar 40,83% wilayah daratannya merupakan lereng curam dengan kemiringan lebih dari 40 persen, sedangkan 62,93% lainnya merupakan lereng sedang dengan kemiringan antara 15 hingga 40 persen. Dataran rendah hanya mencakup sekitar 37,1% dari keseluruhan luas daratan. Kondisi geografis ini sangat memengaruhi sebaran permukiman penduduk, pembangunan infrastruktur, dan akses terhadap teknologi informasi, termasuk pemanfaatan sistem informasi digital seperti SIAKBA.

Dalam aspek iklim, Kabupaten Banggai tergolong dalam iklim tropis basah. Curah hujan bulanan rata-rata berada pada kisaran 77 hingga 190 milimeter, dengan puncak musim hujan umumnya terjadi pada bulan April hingga Juli. Suhu udara rata-rata berkisar antara 21,7°C hingga 33,1°C, dengan suhu maksimum yang pernah tercatat mencapai 36°C. Sementara itu, angin dominan bertiup dari arah barat dengan kecepatan rata-rata sekitar 7 knot.

Aksesibilitas wilayah ini cukup memadai melalui jalur darat, laut, dan udara. Jalur darat yang menghubungkan Kota Palu dengan Luwuk memiliki jarak tempuh sekitar 610 kilometer dan dapat dilalui dengan kendaraan bermotor. Jalur udara dilayani oleh Bandara Syukuran Aminuddin Amir di Kecamatan Luwuk Selatan, yang memiliki rute penerbangan ke kota-kota besar seperti Makassar, Palu, dan Manado. Jalur laut dapat diakses melalui Pelabuhan Luwuk dan Pelabuhan

Pagimana yang menjadi simpul penting distribusi logistik dan pergerakan penumpang antardaerah.

Kondisi jaringan internet di Kabupaten Banggai mencerminkan ketimpangan digital yang masih menjadi tantangan serius, terutama antara wilayah pusat dan wilayah pinggiran. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik dalam publikasi *Statistik Potensi Desa Kabupaten Banggai 2021*, dari total 337 desa dan kelurahan yang tersebar di 23 kecamatan, sebanyak 251 desa sudah memiliki sinyal internet GSM atau CDMA berbasis 4G/LTE. Sementara itu, sebanyak 41 desa mengakses jaringan 3G, 20 desa masih menggunakan jaringan 2G/GPRS, dan terdapat 4 desa yang tercatat belum memiliki sinyal internet sama sekali.

Dari sisi keberadaan Base Transceiver Station (BTS), sebanyak 89 desa dilaporkan telah memiliki BTS aktif, sedangkan 248 desa belum memilikinya. Ini menunjukkan bahwa masih banyak desa yang mengandalkan jaringan BTS dari desa tetangga atau menggunakan fasilitas umum seperti kantor desa atau sekolah yang dilengkapi Wi-Fi.

Ketimpangan ini berdampak langsung terhadap pelaksanaan layanan berbasis digital seperti penerapan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA). Beberapa calon anggota PPK yang berada di desa dengan sinyal internet lemah atau tidak tersedia harus melakukan perjalanan ke pusat kecamatan atau kota hanya untuk mendaftar secara daring, mengunggah dokumen persyaratan, maupun mengikuti tahapan seleksi secara online.

Wilayah-wilayah seperti Kecamatan Luwuk, Luwuk Selatan, dan Batui yang merupakan pusat pemerintahan dan ekonomi memiliki jaringan internet yang

relatif stabil dan kuat. Sebaliknya, wilayah di bagian timur dan pedalaman seperti Nuhon, Pagimana, Lobu, dan sebagian wilayah Balantak Utara masih menghadapi kendala sinyal yang lemah bahkan tidak tersedia. Dalam kasus seperti ini, pelaksanaan rekrutmen melalui SIAKBA menjadi tidak efektif tanpa dukungan akses jaringan yang memadai.

### **B. Profil Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banggai**

Komisi Pemilihan Umum (KPU) adalah lembaga negara independen yang bertugas menyelenggarakan pemilihan umum di Indonesia. KPU bersifat nasional, tetap, dan mandiri, serta memiliki kewenangan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh tahapan pemilu di tingkat nasional maupun daerah. KPU hadir di setiap tingkat pemerintahan, termasuk di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, guna memastikan proses pemilihan yang demokratis, transparan, dan berintegritas.

Terbentuknya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banggai tidak terlepas dari beberapa dasar hukum terbentuknya Komisi Pemilihan Umum, yaitu:

1. Pasal 22E ayat (5) Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa untuk penyelenggaraan pemilu diperlukan pembentukan KPU yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri.
2. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 2002 tentang Partai Politik, yang mengatur sistem dan mekanisme partai politik dalam pemilu.
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2003 tentang Pemilihan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Daerah, yang mengatur tentang mekanisme pemilihan legislatif.



4. Keputusan Presiden Nomor 70 Tahun 2001 tentang Pembentukan KPU, yang menjadi landasan hukum bagi pembentukan KPU di seluruh Indonesia.
5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 68 Tahun 2003 tentang Seleksi Keanggotaan KPU Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang menjadi pedoman dalam proses seleksi anggota KPU di tingkat daerah.

Proses pembentukan keanggotaan KPU Kabupaten Banggai mengikuti pedoman yang telah ditetapkan dalam Keputusan KPU Nomor 68 Tahun 2003. Proses ini diawali dengan pembentukan Tim Seleksi Calon Anggota KPU Kabupaten/Kota, yang bertugas menyeleksi calon anggota berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Setelah melalui tahapan seleksi, ditetapkan Anggota KPU Kabupaten Banggai periode 2003–2008, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. Drs. Kadar Saluki         | : Ketua merangkap Divisi Hukum dan Hubungan Antar Lembaga                        |
| 2. Asis Harianto, SH         | : Anggota merangkap Divisi Peserta Pemilu, Pendaftaran Pemilu, dan Pencalonan    |
| 3. Syamsurizal Djalumang, SH | : Anggota merangkap Divisi Pemungutan Suara dan Hasil Pemilu                     |
| 4. Muchlis M. Aseng, S.Ag    | : Anggota merangkap Divisi Logistik, Organisasi, Personil, dan Keuangan          |
| 5. Drs. Aston Lombogia       | : Anggota merangkap Divisi Pendidikan, Informasi, dan Kajian Pengembangan Pemilu |

Sejak dibentuk, KPU Kabupaten Banggai telah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan. Berikut adalah daftar Ketua KPU Kabupaten Banggai beserta periode jabatannya:

- 1 Drs. Kadar Saluki : Juni 2003 – September 2006
- 2 Muchlis M. Aseng, S.Ag : September 2006 – Desember 2006
- 3 Syamsurizal Djalumang, SH : Desember 2006 – Juni 2008
- 4 Syamsurizal Djalumang, SH : Juni 2008 – Januari 2010
- 5 Asis Harianto, SH : Januari 2010 – Juni 2013
- 6 Irman D. Budahu : Juni 2013 – Juni 2018
- 7 Zaidul Bahri Mokoagow : Juni 2018 – 2023
- 8 Santo Gotia : Juni 2023 – 2028

Sejak terbentuknya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banggai telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam sejarahnya. Dari awal pembentukan melalui mekanisme pemerintah daerah hingga peralihannya menjadi lembaga independen, KPU Kabupaten Banggai terus berperan dalam menyelenggarakan pemilu yang demokratis, transparan, dan berintegritas.

Sebagai bagian dari sistem pemilu nasional, KPU Kabupaten Banggai mengadopsi visi yang telah ditetapkan oleh KPU RI untuk periode 2020-2024, yaitu: *"Menjadi Penyelenggara Pemilu Serentak yang Mandiri, Profesional, dan Berintegritas."* Sejalan dengan visi tersebut, KPU Kabupaten Banggai berkomitmen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang kepemiluan. Hal ini juga relevan dengan agenda prioritas nasional yang tertuang

dalam Nawa Cita, khususnya dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya, serta dalam meningkatkan kualitas penyelenggara pemilu di Indonesia.

Sementara untuk mencapai visi yang telah ditetapkan. Misi ini juga mendukung misi Presiden dan Wakil Presiden dalam aspek "Pengelolaan Pemerintahan yang Bersih, Efektif, dan Terpercaya." Adapun misi KPU Kabupaten Banggai periode 2020-2024 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi penyelenggara pemilu/pemilihan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan kode etik penyelenggara pemilu.
2. Melaksanakan peraturan di bidang pemilu/pemilihan serentak yang memberikan kepastian hukum, bersifat progresif, serta mendorong partisipasi masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemilu/pemilihan serentak yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta aksesibel bagi seluruh pemangku kepentingan.
4. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam seluruh tahapan penyelenggaraan pemilu/pemilihan guna meningkatkan kesuksesan dan efisiensi layanan.
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemilu/pemilihan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, guna mewujudkan demokrasi yang partisipatif.
6. Meningkatkan kualitas pelayanan pemilu/pemilihan bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk peserta pemilu, pemilih, dan masyarakat umum.

#### **4.1.2 Prosedur dan Tahapan Pendaftaran PPK**

Proses pendaftaran Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) untuk Pemilu 2024 merupakan bagian integral dari pelaksanaan tahapan Pemilu yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, PKPU Nomor 8 Tahun 2022, serta secara teknis diperinci dalam Keputusan KPU Nomor 476 Tahun 2022. Salah satu inovasi penting dalam tahapan rekrutmen ini adalah penggunaan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) sebagai platform resmi berbasis daring.

Penggunaan SIAKBA menjadi instrumen strategis dalam mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi proses seleksi anggota PPK. Kehadiran SIAKBA memungkinkan seluruh tahapan pendaftaran dapat diakses dan dipantau secara terbuka oleh peserta. Hal ini menjadi lompatan penting dibandingkan metode manual pada penyelenggaraan pemilu sebelumnya. Seluruh tahapan pendaftaran, mulai dari pengumuman, pendaftaran, unggah dokumen, hingga verifikasi administrasi, dilakukan sepenuhnya melalui SIAKBA. Setiap pendaftar wajib membuat akun pribadi pada platform tersebut, mengisi data diri, dan mengunggah dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh KPU. Integrasi SIAKBA dalam setiap tahapan seleksi dapat dirinci sebagai berikut:

##### **1. Tahapan Administrasi**

Melalui SIAKBA Dalam tahapan seleksi administrasi rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024, peserta diwajibkan mengunggah seluruh dokumen persyaratan melalui sistem SIAKBA, termasuk di antaranya Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah terakhir, surat pernyataan

tidak terafiliasi dengan partai politik, serta dokumen pendukung lain sesuai ketentuan yang berlaku. Proses verifikasi atas dokumen-dokumen tersebut difasilitasi secara otomatis oleh sistem dan dilakukan oleh tim helpdesk serta verifikator yang ditunjuk oleh KPU Kabupaten Banggai. Setelah proses verifikasi selesai, peserta dapat memantau status kelulusan administrasi secara mandiri melalui akun pribadi masing-masing pada platform SIAKBA, tanpa perlu melakukan pengecekan secara langsung ke kantor KPU.

## 2. Tahapan Seleksi *Computer Assistant Test (CAT)* dan Wawancara

Setelah dinyatakan lulus pada tahap administrasi, peserta seleksi Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) mengikuti ujian *Computer Assistant Test (CAT)* yang diselenggarakan oleh KPU Kabupaten Banggai sebagai bentuk pengukuran kemampuan dasar dan pemahaman terkait kepemiluan. Tahapan selanjutnya adalah wawancara langsung yang bertujuan untuk menilai integritas, pengetahuan tentang kepemiluan, serta komitmen peserta sebagai calon penyelenggara pemilu. Seluruh hasil seleksi, baik *CAT* maupun wawancara, diumumkan melalui akun pribadi masing-masing peserta di sistem SIAKBA dan juga disampaikan secara terbuka melalui media resmi milik KPU, sebagai bagian dari upaya menjamin transparansi dan akuntabilitas proses rekrutmen.

## 3. Pengumuman Hasil Seleksi

Dengan adanya SIAKBA, peserta seleksi memiliki akses penuh terhadap seluruh informasi hasil seleksi secara daring, tanpa perlu datang langsung ke kantor KPU, sehingga proses menjadi lebih efisien dan ramah

pengguna. Kondisi ini menegaskan bahwa SIAKBA tidak hanya berfungsi sebagai media pendaftaran, tetapi juga merupakan sistem informasi yang terintegrasi dan dirancang untuk memfasilitasi seluruh siklus rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) secara menyeluruh, mulai dari tahap awal pendaftaran hingga pengumuman hasil akhir seleksi.

Berikut adalah tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilihan Umum Tahun 2024 :

Tabel 4.1

Jadwal Pembentukan Panitia Pemilihan Kecamatan

No	Tahapan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pengumuman Pendaftaran	20 – 24 November 2022
2	Pendaftaran Calon PPK	20 – 29 November 2022
3	Perpanjangan Pendaftaran	30 November – 2 Desember 2022
4	Penelitian Administrasi	21 November – 4 Desember 2022
5	Pengumuman Hasil Seleksi Administrasi	5 – 7 Desember 2022
6	Pelaksanaan Seleksi Tertulis	8 – 10 Desember 2022
7	Pengumuman Hasil Seleksi Tertulis	11 – 13 Desember 2022
8	Tanggapan dan Masukan Masyarakat	5 – 13 Desember 2022
9	Pelaksanaan Wawancara	14 – 16 Desember 2022
10	Pengumuman Hasil Seleksi Wawancara	17 – 19 Desember 2022
11	Penetapan Anggota PPK	19 Desember 2022
12	Pelantikan Anggota PPK	4 Januari 2023

Sumber : Keputusan KPU Nomor 476 tahun 2022

#### **4.1.3 Kewenangan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK)**

Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) merupakan salah satu badan adhoc yang dibentuk oleh KPU Kabupaten/Kota untuk membantu pelaksanaan Pemilu di tingkat kecamatan. Kehadiran PPK memiliki peran vital dalam menjamin kelancaran setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu, terutama dalam proses rekapitulasi suara dan tahapan-tahapan penting lainnya di wilayah kecamatan. Dasar hukum keberadaan dan kewenangan PPK diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, serta dipertegas dalam Peraturan KPU (PKPU) Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc. Secara operasional, PPK berada di bawah koordinasi KPU Kabupaten Banggai, dan berfungsi sebagai perpanjangan tangan KPU dalam menjalankan tugas-tugas teknis di lapangan.

Dalam praktiknya, PPK memiliki tanggung jawab yang sangat strategis untuk menjamin kelancaran dan kualitas pelaksanaan tahapan Pemilu di wilayah kecamatan masing-masing. Secara umum, tugas utama PPK mencakup berbagai aspek penting, antara lain:

1. Melaksanakan seluruh tahapan penyelenggaraan Pemilu di tingkat kecamatan sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh KPU, baik di tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
2. Menerima dan menyampaikan daftar pemilih kepada KPU Kabupaten/Kota sebagai bagian dari upaya menjaga akurasi data pemilih di wilayah kerjanya.
3. Melakukan rekapitulasi hasil penghitungan suara untuk Pemilu Presiden dan Wakil Presiden, DPR, DPD, DPRD Provinsi, serta DPRD Kabupaten/Kota.

Proses ini dilakukan secara terbuka, berdasarkan hasil penghitungan suara di Tempat Pemungutan Suara (TPS), dan disaksikan oleh para saksi dari peserta Pemilu.

4. Melaporkan hasil pelaksanaan setiap tahapan Pemilu kepada KPU Kabupaten/Kota secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi.
5. Menyelenggarakan kegiatan sosialisasi tahapan Pemilu serta memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tugas-tugas penyelenggara di tingkat kecamatan.
6. Menjalankan tugas tambahan lainnya sesuai arahan KPU Kabupaten/Kota ataupun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan cakupan tugas yang luas ini, PPK memiliki peran sentral dalam memastikan tahapan Pemilu berjalan sesuai aturan, menjaga akuntabilitas proses, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, proses rekrutmen anggota PPK menjadi salah satu tahapan krusial dalam memastikan kualitas penyelenggara di tingkat kecamatan.

Pada Pemilu 2024, rekrutmen anggota PPK telah bertransformasi melalui sistem digital berbasis web, yakni Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA). Pemanfaatan SIAKBA dalam proses seleksi bukan hanya mendukung efisiensi administrasi, tetapi juga menjadi bentuk komitmen KPU untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, serta menjangkau pendaftar dari berbagai wilayah, termasuk yang secara geografis sulit dijangkau.



Dengan sistem yang terintegrasi secara nasional, proses pendaftaran hingga pengumuman hasil seleksi dapat diakses secara mudah, cepat, dan akurat oleh masyarakat. Kehadiran SIAKBA menjadi bagian dari transformasi digital penyelenggaraan Pemilu di Indonesia, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap proses demokrasi.

#### **4.1.4 Dinamika Rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di Kabupaten Banggai**

Pendaftaran Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) untuk Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai mencerminkan dinamika yang sarat dengan semangat partisipasi warga, kemajuan digitalisasi melalui pemanfaatan aplikasi SIAKBA, serta tantangan teknis dan sosialisasi yang mewarnai pelaksanaannya. Proses ini dimulai secara resmi pada tanggal 20 November 2022 dan berlangsung hingga 29 November 2022. Pada hari kedua pendaftaran PPK di Kabupaten Banggai, terjadi lonjakan signifikan jumlah pendaftar melalui SIAKBA. Data menunjukkan, jumlah pelamar meningkat dari 145 orang pada hari pertama menjadi 256 orang pada hari kedua sebuah kenaikan sebanyak 111 peserta hanya dalam waktu satu hari (Pijar Sulteng, 2022).

Fenomena ini tidak hanya menegaskan tingginya antusiasme masyarakat terhadap proses seleksi PPK, tetapi juga mencerminkan peran strategis SIAKBA dalam memperluas akses dan mempercepat alur pendaftaran secara daring. Dengan kapasitas sistem yang mampu mengakomodasi peningkatan pendaftar secara cepat dan akurat, SIAKBA menunjukkan performa yang positif dalam mendukung rekrutmen organisasi pemilu berbasis teknologi informasi.

Tingginya jumlah pendaftar ini menunjukkan dua hal penting: pertama, ada dorongan partisipatif yang kuat dari masyarakat Kabupaten Banggai untuk terlibat langsung dalam proses pemilihan; dan kedua, sistem digital seperti SIAKBA berhasil mengefisiensikan akses dan membuka ruang seluas-luasnya bagi warga dari berbagai latar belakang untuk mendaftar tanpa batasan geografis. Namun, dinamika teknis pun turut menyertai. Beberapa peserta, terutama dari wilayah kecamatan terpencil, menghadapi hambatan jaringan internet yang lambat, kesulitan mengakses laman SIAKBA, dan kendala saat mengunggah dokumen persyaratan seperti KTP, ijazah, dan surat pernyataan. Gangguan teknis pada sistem, seperti server tidak responsif pada jam sibuk, menjadi kendala yang cukup dikeluhkan oleh calon pendaftar.

Menanggapi persoalan tersebut, KPU Kabupaten Banggai menyiapkan sejumlah strategi penanganan. Salah satunya adalah menyediakan layanan helpdesk teknis yang aktif di kantor KPU, serta melakukan pendampingan langsung bagi peserta yang mengalami kesulitan melalui komunikasi via pesan singkat maupun tatap muka. Selain itu, KPU juga menggencarkan sosialisasi ke seluruh kecamatan untuk memberikan informasi teknis dan edukasi seputar tata cara pendaftaran daring menggunakan SIAKBA. Upaya ini dinilai cukup efektif dalam membantu masyarakat menyelesaikan proses pendaftaran, meskipun keterbatasan personel dan akses di beberapa daerah masih menjadi kendala struktural yang perlu dievaluasi ke depan.

Di sisi lain, muncul dinamika lain berupa persepsi sebagian peserta yang menganggap proses tidak sepenuhnya adil atau transparan. Hal ini terutama muncul

dari peserta yang tidak lolos seleksi administrasi, namun merasa telah memenuhi seluruh persyaratan yang ditentukan. Sebagian dari mereka menyayangkan tidak adanya informasi atau umpan balik rinci dari sistem terkait alasan tidak lolos, seperti kesalahan dokumen atau kekurangan berkas. Ketidadaan ruang klarifikasi atau banding juga menjadi perhatian dalam upaya membangun proses rekrutmen yang lebih partisipatif dan akuntabel.

Secara keseluruhan, dinamika pendaftaran PPK di Kabupaten Banggai menggambarkan bahwa transisi menuju digitalisasi dalam tahapan rekrutmen penyelenggara Pemilu memberikan banyak kemudahan dan efisiensi, namun tetap menyisakan sejumlah tantangan, baik dari sisi teknis, sosialisasi, maupun komunikasi publik. Ke depan, pembelajaran dari proses ini menjadi penting untuk penguatan sistem layanan publik berbasis teknologi yang lebih adaptif, transparan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Model Kesuksesan SIAKBA Dalam Tahapan Rekrutmen PPK Pada Pemilihan Umum Tahun 2024 Di Kabupaten Banggai**

Sebagai sebuah sistem informasi berbasis web yang digunakan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) untuk menunjang proses rekrutmen badan Adhoc 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 aspek kesuksesan sistem.

Untuk mengukur kesuksesan implementasi SIAKBA, penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan 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 aspek utama dalam model ini meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*). Masing-masing aspek memberikan perspektif yang unik dalam menilai sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya 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 kesuksesan SIAKBA sebagai sistem yang bersifat strategis dan melibatkan partisipasi publik secara luas.

Dalam penelitian ini, setiap aspek 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 aspek 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 aspek ini, diharapkan analisis terhadap kesuksesan SIAKBA menjadi lebih terarah, sistematis, dan objektif. Setiap aspek 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 aspek dalam model DeLone dan McLean, dimulai dari Kualitas Sistem, sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan sistem informasi berbasis teknologi.

#### **4.2.1.1 Kualitas Sistem**

Dalam penyelenggaraan pemilu yang semakin kompleks dan menuntut efisiensi tinggi, pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi krusial untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, serta kesuksesan proses administratif. Salah satu langkah modernisasi yang diambil oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Republik Indonesia adalah penerapan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIKBA) melalui Keputusan KPU Nomor 438 Tahun 2022 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc sebagai Aplikasi Khusus KPU. SIKBA 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, SIKBA 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 dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan salah satu elemen kunci dalam mengevaluasi kesuksesan suatu sistem informasi. Penilaian terhadap aspek 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 SIKBA, penerapan aspek 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. Salah satu informan kunci, Makmur Dg. Manesa, Anggota KPU Kabupaten Banggai Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan SDM, menegaskan bahwa.:

“SIAKBA telah menjadi alat yang sangat membantu dalam memfasilitasi seluruh proses rekrutmen PPK. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini sangat terasa, terutama dalam mengelola data peserta secara sistematis dan transparan. Sebagai bagian dari KPU, kami melihat bahwa SIAKBA memberi kemudahan dalam hal pemantauan proses rekrutmen secara terstruktur. Sistem ini memungkinkan setiap tahap dalam proses seleksi bisa dilacak dengan mudah, meminimalisir potensi kesalahan manusia dalam pengelolaan data. Sebagai pengelola, kami bisa mengakses data peserta kapan saja tanpa harus menunggu pengumpulan berkas fisik, yang memakan waktu..”(Wawancara, 21 April 2025)

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa dari perspektif instansi, kualitas sistem SIAKBA sudah cukup baik. Desain antarmuka yang bersih dan navigasi yang jelas turut mendukung kenyamanan dalam penggunaan, khususnya bagi pengguna dengan literasi digital menengah ke atas.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh salah satu Operator SIAKBA Fajar Martanu bahwa:

“Selama masa rekrutmen, SIAKBA relatif stabil. Gangguan teknis yang muncul biasanya bersifat lokal, seperti kesulitan akses karena jaringan internet yang lemah di daerah peserta. Kadang-kadang sistem sedikit lambat saat jam sibuk seperti di beberapa hari terakhir pendaftaran, tetapi tidak sampai mengganggu proses secara keseluruhan. Kami tetap standby untuk mengantisipasi kendala teknis semacam ini.”  
(Wawancara, 28 April 2025)

Dari wawancara diatas, peneliti menganalisis bahwa sistem SIAKBA dalam konteks penyelenggaraan rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai menunjukkan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi tata kelola proses administrasi. Secara umum, pengelolaan data peserta menjadi lebih cepat dan akurat, karena sistem ini memungkinkan penginputan dan verifikasi dokumen dilakukan secara daring dan terpusat. Bagi pengelola, fitur-fitur dalam SIAKBA memudahkan pemantauan status peserta pada setiap tahapan seleksi. Hal ini mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan mempercepat alur kerja internal, serta meminimalisasi kesalahan akibat pengolahan data manual.

Meskipun secara teknis sistem tergolong stabil, implementasinya belum sepenuhnya bebas dari tantangan. Masalah akses jaringan di beberapa wilayah pinggiran menjadi kendala yang cukup mencolok, mengingat konektivitas internet masih belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Banggai. Selain itu, sistem sempat mengalami perlambatan saat periode pendaftaran memuncak, yang menunjukkan bahwa kapasitas teknisnya perlu ditingkatkan untuk menampung lonjakan pengguna dalam waktu singkat.

Tantangan ini berdampak langsung pada kenyamanan dan kesuksesan penggunaan sistem, terutama bagi peserta yang mengandalkan koneksi internet



terbatas. Hal ini dibenarkan melalui wawancara bersama Anggota PPK Nuhon yaitu

Bapak Sulkhan Hadi bahwa :

Kalau dari sisi kemudahan, sebenarnya niatnya bagus ya, semua sudah online dan satu pintu lewat SIAKBA. Tapi buat kami yang tinggal di daerah kayak Nuhon, jujur agak repot juga. Internet di sini nggak selalu stabil, kadang mau buka saja harus tunggu lama. Pernah juga saya mau unggah dokumen, gagal terus karena jaringan putus-putus. Jadi ya, meskipun sistemnya katanya memudahkan, buat kami malah terasa lebih ribet kalau kondisinya kayak begini.  
(Wawancara, 03 Mei 2025).

Hal tersebut juga dialami oleh Sugianto Adjar selaku Anggota PPK Batui, beliau mengatakan bahwa :

Secara umum stabil, cuma memang di tempat saya kadang-kadang sinyal agak lambat, jadi waktu unggah dokumen sempat lama. Bahkan pernah waktu saya mau unggah dokumen di beberapa hari terakhir tidak bisa dibuka sama sekali sistem error, mungkin karena banyak yang akses bersamaan  
(Wawancara, 31 April 2025).

Keterangan ini memperlihatkan bahwa ketergantungan sistem pada kondisi jaringan dan performa server sangat memengaruhi pengalaman pengguna, terutama bagi mereka yang tidak berada di pusat kota. Dalam teori DeLone dan McLean, hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem belum sepenuhnya stabil dalam menghadapi beban tinggi dan belum merata dalam memberikan keandalan teknis di seluruh wilayah.

Namun demikian, beberapa pengguna yang berada dipusat kota dengan pengalaman digital yang lebih baik merasa sistem ini cukup mudah untuk dipahami dan digunakan. Misalnya, Muh Erwinsyah, peserta dari Kecamatan Luwuk Selatan, menyatakan:

Sebagai peserta yang cukup akrab dengan teknologi, saya merasa penggunaan SIAKBA cukup mudah dipahami. Prosedur pendaftaran sudah dijelaskan secara sistematis dalam sistem. Selama mengikuti proses

rekrutmen, saya bisa mengakses semua tahapan dari awal sampai akhir hanya melalui perangkat laptop dan ponsel. Tidak perlu lagi datang langsung ke kantor KPU hanya untuk sekadar bertanya atau menyerahkan dokumen. (*Wawancara, 28 April 2024*)

Pernyataan ini menegaskan pentingnya antarmuka pengguna (user interface) yang intuitif dan dukungan fitur panduan bagi pengguna pemula. Dalam hal ini, literasi digital menjadi faktor pembeda yang cukup signifikan dalam persepsi terhadap kualitas sistem.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan data pendukung, kualitas sistem SIAKBA dalam proses rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di Kabupaten Banggai menunjukkan capaian yang positif, namun belum sepenuhnya optimal. Sistem ini telah terbukti memberikan efisiensi administrasi bagi penyelenggara dan kemudahan akses bagi peserta yang memiliki jaringan internet stabil serta literasi digital yang memadai. Desain antarmuka yang sederhana, navigasi sistem yang jelas, dan proses pengelolaan data secara terpusat menjadi nilai lebih dari sistem ini.

Namun, capaian positif tersebut tidak dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Dalam perspektif Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem diukur melalui kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, dan waktu respon. Dalam konteks SIAKBA, sistem memang dinilai relatif mudah digunakan oleh pengguna dari wilayah pusat, tetapi belum sepenuhnya andal dan fleksibel terhadap variasi kondisi geografis dan sosial pengguna. Temuan dari informan di Kecamatan Nuhon dan Batui menunjukkan bahwa peserta mengalami kesulitan serius dalam mengakses dan mengunggah dokumen akibat sinyal internet yang lemah serta perlambatan sistem saat jam sibuk.

Data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Banggai mendukung temuan ini. Dalam publikasi Statistik Potensi Desa 2021, disebutkan bahwa dari 337 desa dan kelurahan yang tersebar di 23 kecamatan, hanya 251 desa yang memiliki akses internet 4G/LTE, sementara 86 desa lainnya masih belum terjangkau jaringan internet cepat. Ketimpangan infrastruktur digital ini sangat berpengaruh terhadap persepsi dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem. Dalam konteks DeLone dan McLean, hal ini mencerminkan bahwa kualitas sistem tidak hanya ditentukan oleh desain perangkat lunaknya, tetapi juga oleh kondisi teknis eksternal yang memengaruhi *service delivery*.

Selain tantangan infrastruktur, kapasitas sistem dalam menangani beban tinggi juga menjadi kendala nyata. Menurut Siaran Pers Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia, (2022) pada tanggal 29 November 2022 jumlah pengguna SIAKBA secara nasional mencapai 304.632 pelamar selama masa pendaftaran PPK. Trafik yang sangat tinggi, terutama pada hari-hari terakhir pendaftaran, menyebabkan sistem mengalami perlambatan, dan bahkan error di beberapa titik.

Fakta ini menegaskan bahwa dari sudut pandang teori DeLone & McLean, sistem SIAKBA belum memenuhi sepenuhnya elemen *reliability* dan *responsiveness* yang menjadi bagian penting dari kualitas sistem. Meskipun SIAKBA menunjukkan performa yang cukup baik dalam kondisi normal, namun belum mampu secara konsisten menjaga stabilitas dan kecepatan respon saat berada dalam beban kerja tinggi.

Lebih jauh lagi, jika ditinjau dari sudut pandang administrasi publik, khususnya pendekatan *New Public Service*, sistem informasi publik seperti SIAKBA tidak cukup hanya efisien secara teknis. Ia harus menjamin akses yang setara, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Dalam hal ini, SIAKBA belum berhasil menjangkau seluruh calon peserta secara merata, terutama yang berasal dari wilayah dengan infrastruktur terbatas.

Dengan demikian, kualitas sistem SIAKBA dalam proses rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai belum dapat dikatakan berhasil sepenuhnya. Evaluasi berbasis model DeLone & McLean menunjukkan bahwa kualitas teknis sistem masih perlu diperkuat pada aspek keandalan dan kesesuaian konteks pengguna. Perlu langkah strategis berupa peningkatan kapasitas server, optimalisasi desain yang ramah bagi wilayah minim sinyal, serta kolaborasi dengan penyedia layanan internet dan pemerintah daerah untuk memperluas cakupan infrastruktur digital. Tanpa hal tersebut, disparitas akses akan tetap menjadi penghambat utama dalam mewujudkan sistem rekrutmen berbasis digital yang adil, efisien, dan merata di seluruh wilayah.

#### **4.2.1.2 Kualitas Informasi**

Dalam model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu aspek utama yang sangat menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Aspek 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.

Sebagai pengelola sistem, Makmur Dg. Manesa, Anggota KPU Kabupaten Banggai Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan SDM, menyampaikan bahwa secara umum konten informasi yang dimuat dalam SIAKBA telah memenuhi standar kelengkapan dan akurasi:

SIAKBA memberikan informasi yang cukup akurat dan lengkap mengenai peserta. Data yang masuk langsung terekam dengan baik di sistem, dan kami bisa melakukan verifikasi langsung terhadap kelengkapan dokumen peserta. Informasi yang tersedia di sistem sangat membantu kami dalam melakukan analisis dan pengambilan keputusan terkait kelulusan peserta, serta membantu dalam pembuatan laporan rekapitulasi secara real-time. Kami sangat bergantung pada akurasi data ini karena ini terkait dengan keabsahan pemilihan dan proses rekrutmen yang transparan.

*(Wawancara, 21 April 2024)*

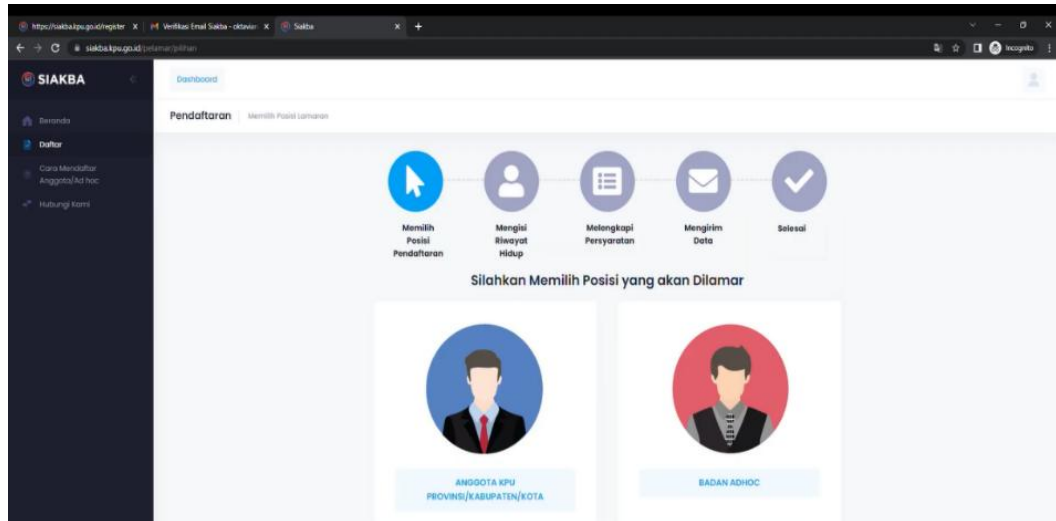
Hal tersebut juga dibenarkan oleh Operator SIAKBA Fajar Martanu menyatakan bahwa:

Informasi yang disediakan oleh SIAKBA selama proses rekrutmen sudah cukup lengkap dan terstruktur. Melalui dashboard yang tersedia, kami dapat dengan mudah melihat data peserta, status dokumen, dan tahapan seleksi. Hal ini sangat membantu dalam menyusun laporan serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih cepat dan berbasis data.  
*(Wawancara, 28 April 2024)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menganalisi bahwa ada beberapa poin penting mengenai kualitas informasi yang disediakan oleh SIAKBA dalam tahapan rekrutmen badan adhoc, khususnya Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai. Secara umum, sistem ini dinilai telah mampu menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan relevan, yang merupakan tiga indikator utama dalam menilai kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (2003).

Selain itu, keberadaan ikon dan ilustrasi grafis pada tampilan awal dashboard memperjelas kategori pilihan posisi, seperti "Anggota KPU Provinsi/Kabupaten/Kota" dan "Badan Adhoc", sehingga peserta dapat dengan cepat mengidentifikasi jalur seleksi yang sesuai. Desain antarmuka ini tidak hanya berfungsi sebagai navigasi teknis, tetapi juga memberikan kepastian prosedural yang sangat dibutuhkan dalam tahapan rekrutmen berbasis digital.

Gambar 4.1  
Tampilan *Dashboard* SIAKBA



Sumber: <https://siakba.kpu.go.id>, diakses pada Mei 2025.

Tidak hanya itu, fitur dashboard yang dirancang secara informatif dalam sistem SIAKBA turut memperkuat fungsi sistem sebagai alat monitoring proses rekrutmen secara komprehensif. Tampilan dashboard yang bersih dan terstruktur memungkinkan peserta seleksi untuk mengikuti alur pendaftaran secara mandiri, mulai dari pemilihan posisi yang akan dilamar, pengisian riwayat hidup, kelengkapan dokumen, hingga pengiriman data.

Hal berbeda diungkapkan oleh Sugianto Adjadar, Anggota PPK Batui, ia mengungkapkan bahwa :

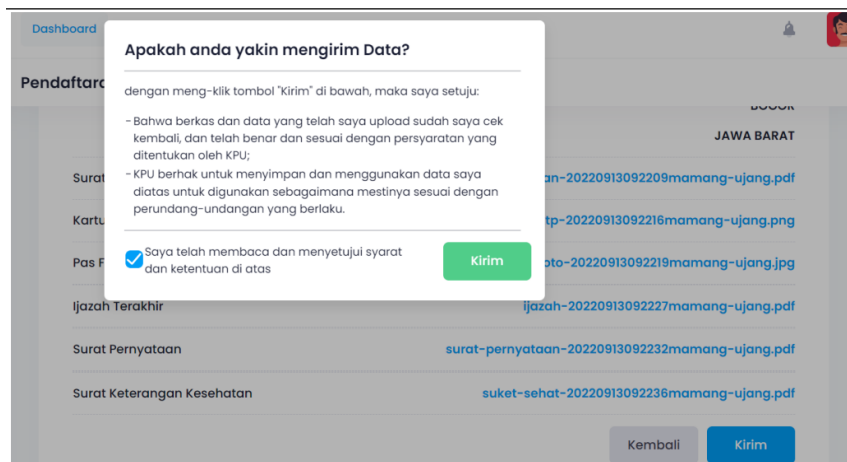
Saya pernah salah mengunggah dokumen, karena tidak teliti memilih file yang sesuai. Tapi untungnya sebelum mengakhiri pendaftaran ada informasi persetujuan dari SIAKBA, karena ragu saya cek kembali dokumen yang sudah saya upload dan ternyata benar saya dapatkan bahwa dalam dokumen SKBS ternyata berisi dokumen pernyataan dan saya langsung menggantinya. hal ini jika saya tidak teliti bisa saja tidak lolos administrasi disebabkan tidak ada peringatan awal saat saya salah mengunggah dokumen.

(Wawancara 31 April 2025)

Pernyataan tersebut menyoroti pentingnya ketelitian pengguna dalam memeriksa kembali dokumen yang diunggah sebelum mengirim data melalui sistem. Meskipun sistem SIAKBA menyediakan notifikasi konfirmasi sebelum pengiriman akhir, seperti tampilan pop-up yang menanyakan apakah peserta sudah yakin mengirim data, namun sistem belum dilengkapi dengan fitur pendeteksi kesalahan unggah secara otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi dalam sistem tergolong lengkap dan prosedural, aspek kualitas informasi tetap perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kemudahan verifikasi isi dokumen oleh pengguna.

Gambar 4.2

#### Tampilan Konfirmasi Pengiriman Data pada Sistem SIAKBA



Sumber: <https://siakba.kpu.go.id>, diakses pada Mei 2025.

Hal ini juga disampaikan oleh Anggota PPK Nuhon Sulkhan Hadi , beliau mengatakan bahwa :

Informasi yang tersedia di SIAKBA pada dasarnya sudah cukup lengkap, mulai dari alur pendaftaran hingga panduan dokumen. Namun, beberapa bagian masih kurang jelas dan bisa membingungkan, terutama bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan sistem digital. Misalnya, petunjuk



teknis terkait unggah dokumen atau ukuran file belum dijelaskan secara rinci. Jadi meskipun informasinya tersedia, penyajiannya perlu disederhanakan agar benar-benar mudah dipahami oleh semua kalangan peserta.

*(Wawancara 03 Mei 2025)*

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.

Temuan ini juga diperkuat oleh ketentuan dalam Keputusan KPU Nomor 534 Tahun 2022 yang menyatakan bahwa sistem SIAKBA wajib menampilkan informasi mengenai jadwal, tahapan seleksi, syarat dokumen, dan hasil seleksi secara daring. Informasi ini wajib disusun secara ringkas dan mudah dipahami oleh peserta, serta harus tersedia dalam waktu yang tepat guna mendukung transparansi dan akuntabilitas proses seleksi. Berdasarkan regulasi ini, tampak bahwa kelengkapan dan akurasi informasi merupakan bagian dari standar layanan minimum yang harus disediakan oleh sistem.

Selain itu, pada laman resmi SIAKBA (<https://siakba.kpu.go.id>), terdapat menu bantuan dan FAQ yang memberikan panduan teknis bagi pengguna. Namun, berdasarkan observasi langsung, beberapa panduan seperti ukuran file unggah dan penamaan dokumen masih belum disampaikan secara eksplisit. Padahal, merujuk pada Panduan Teknis SIAKBA versi 2022, penyampaian informasi tersebut merupakan bagian integral dari layanan sistem untuk mendukung pemahaman

teknis peserta. Kekurangan ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah antara standar dokumentasi yang ditetapkan dalam panduan dan implementasi aktualnya di lapangan.

Namun, temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa tidak semua elemen kualitas informasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara merata oleh seluruh peserta. Informasi teknis seperti ukuran file unggah, format dokumen, dan prosedur pengiriman masih dirasakan membingungkan oleh sebagian peserta. Di sisi lain, ketiadaan fitur verifikasi otomatis terhadap unggahan yang tidak sesuai juga menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek interaktivitas sistem.

Dalam kerangka DeLone & McLean (2003), kualitas informasi yang baik tidak hanya mencakup kelengkapan dan akurasi, tetapi juga kemutakhiran serta kemudahan pemahaman. Keterbatasan dalam penyajian informasi berdampak langsung terhadap pengalaman pengguna dan secara tidak langsung mempengaruhi efektivitas sistem secara menyeluruh. Hal ini juga berdampak pada dimensi lain dalam model seperti penggunaan dan kepuasan pengguna, yang sangat dipengaruhi oleh seberapa mudah informasi dapat dipahami dan diikuti oleh semua kelompok masyarakat.

Jika dilihat dari sudut pandang administrasi publik, khususnya pendekatan New Public Service, kondisi tersebut menyoroti pentingnya penyampaian informasi yang inklusif dan berorientasi pada pengguna. Informasi publik tidak hanya harus tersedia dan benar, tetapi juga harus dapat diakses dan dipahami secara adil oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, sistem informasi seperti SIAKBA tidak hanya dituntut untuk efisien, tetapi juga mampu menjembatani

kesenjangan digital melalui pendekatan desain informasi yang lebih adaptif, komunikatif, dan humanistik.

#### **4.2.1.3 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dalam model DeLone dan McLean (2003) menjadi salah satu aspek 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 bergantung pada sejauh mana respons dan bantuan yang diberikan mampu mengatasi berbagai kendala yang dihadapi pengguna, baik terkait akses informasi maupun pemahaman terhadap prosedur yang harus dijalani. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh

mana kualitas layanan yang disediakan oleh KPU dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung kelancaran proses seleksi.

Upaya penyelenggara dalam memastikan mutu layanan yang optimal disampaikan Makmur Dg. Manesa, Anggota KPU Kabupaten Banggai Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan SDM bahwa:

Untuk mendukung kelancara rekrutmen, kami membentuk helpdesk di kantor KPU dan aktif merespons pertanyaan melalui media sosial, telepon, maupun layanan langsung di tempat. Kami sadar tidak semua peserta memiliki akses internet yang memadai, sehingga membuka komunikasi seluas-luasnya. Dukungan teknis dari helpdesk sangat membantu, karena setiap kendala selalu ditangani dengan cepat dan profesional agar proses rekrutmen berjalan lancar. (*Wawancara, 21 April 2025*)

Hasil wawancara diatas mencerminkan upaya nyata KPU Kabupaten Banggai dalam memastikan kualitas layanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan peserta seleksi PPK, khususnya melalui pembentukan helpdesk serta pemanfaatan berbagai kanal komunikasi. Strategi ini menunjukkan kesadaran institusional terhadap tantangan akses digital yang dihadapi sebagian peserta, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur internet.

Dalam perspektif model DeLone dan McLean (2003), tindakan ini mencerminkan aspek *service quality* yang menekankan pentingnya ketersediaan dukungan teknis yang cepat, profesional, dan mudah diakses. Komitmen untuk segera menangani setiap pengaduan juga mengindikasikan adanya sistem pelayanan yang proaktif, yang tidak hanya membantu mengatasi kendala teknis, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem SIAKBA secara keseluruhan.

Fajar Martanu, sebagai salah satu operator SIAKBA, memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai peran timnya dalam memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta seleksi PPK. Dalam wawancara, Fajar menyatakan:

Kami selalu siap merespon pertanyaan dan kendala peserta. Rata-rata peserta menghubungi kami melalui WA, telepon, atau datang langsung ke kantor. Respons kami usahakan maksimal 1x24 jam. Banyak peserta yang merasa terbantu karena kami beri panduan langsung, bahkan kadang kami bantu mereka dalam membuat akun hingga menginput input data mereka jika benar-benar kesulitan.  
(Wawancara 28 April 2025)

Hal ini dibenarkan oleh Sulkhan Hadi Anggota PPK Nuhon yang pernah meminta bantuan KPU menyatakan bahwa :

Saya pernah menghubungi operator karena kesulitan login, dan mereka merespons cukup cepat. Namun, karena saya tidak terlalu paham, saya harus bertanya dua kali agar bisa memahami penjelasannya. Untungnya, mereka sabar dan dengan jelas menjelaskan langkah-langkah yang perlu saya ikuti.  
(Wawancara 03 Mei 2025)

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 dan McLean (2003), kualitas layanan mencakup ketersediaan bantuan, kecepatan tanggapan, dan kemampuan teknis penyelenggara dalam membantu pengguna mengatasi kendala.

KPU Kabupaten Banggai secara aktif menyediakan dukungan teknis dan non-teknis melalui pembentukan helpdesk, pelayanan tatap muka, serta kanal komunikasi digital seperti WhatsApp dan telepon. Respons yang cepat, pendampingan langsung, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi

secara sabar dan jelas menunjukkan bahwa layanan yang diberikan berjalan secara fungsional, profesional, dan mendukung kelancaran proses rekrutmen.

Komitmen KPU Banggai dalam membentuk helpdesk dan merespons pertanyaan peserta melalui berbagai kanal tidak hanya mencerminkan pendekatan pelayanan publik yang adaptif, tetapi juga konsisten dengan ketentuan Keputusan KPU Nomor 534 Tahun 2022. Dalam regulasi tersebut, KPU diinstruksikan untuk menyediakan layanan bantuan teknis yang aktif dan mudah diakses oleh seluruh peserta seleksi. Selain itu, fitur kontak langsung dan kanal pelaporan yang tersedia di laman resmi SIAKBA juga menjadi bukti bahwa sistem ini dirancang untuk mendukung kebutuhan teknis pengguna secara real time.

Dari perspektif administrasi publik, khususnya dalam kerangka New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003), kualitas layanan tidak hanya dilihat dari efisiensi birokrasi, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan menempatkan warga sebagai mitra dalam proses pemerintahan. Layanan yang diberikan oleh KPU Banggai, yang responsif dan menjangkau wilayah-wilayah sulit akses, mencerminkan nilai-nilai NPS yang menekankan partisipasi, keadilan akses, dan penghargaan terhadap kebutuhan spesifik warga negara.

Selain itu, penerapan layanan digital seperti SIAKBA dalam penyelenggaraan pemerintahan juga harus berpedoman pada prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam PKPU Nomor 5 Tahun 2021. Regulasi ini menegaskan bahwa layanan digital yang diberikan oleh KPU harus akuntabel, terintegrasi, dan mudah diakses publik. Implementasi dukungan layanan seperti helpdesk, pendampingan langsung, serta multi-kanal

pengaduan dalam sistem SIAKBA adalah bentuk nyata pelaksanaan prinsip-prinsip SPBE tersebut.

Meskipun jumlah personel layanan terbatas, tidak ditemukan hambatan serius yang mengganggu efektivitas sistem. Justru, pendekatan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan peserta dari berbagai wilayah menunjukkan bahwa layanan publik yang diberikan bersifat inklusif dan berorientasi pada warga, sejalan dengan prinsip New Public Service yang menempatkan kepentingan dan kenyamanan pengguna sebagai prioritas utama.

#### **4.2.1.4 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. Aspek 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. Hal ini diungkapkan oleh Operator SIAKBA Fajar Martanu bahwa :

Kami melihat banyak peserta masih kesulitan memahami alur pendaftaran mandiri, terutama terkait pembuatan akun, unggah dokumen, dan kompresi file. Kami sering mendampingi peserta langsung di kantor atau melalui layanan online. Meski ada panduan di sistem, sebagian peserta tetap membutuhkan bimbingan teknis agar proses pendaftaran bisa selesai dengan benar.

*(Wawancara 28 April 2025)*

Pernyataan ini mencerminkan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk menggantikan metode manual yang selama ini digunakan, kenyataannya tidak semua peserta memiliki kesiapan yang sama dalam menggunakan teknologi. Proses digitalisasi yang bersifat menyeluruh ini belum sepenuhnya dapat diakses secara merata, terutama oleh kelompok peserta dari daerah dengan infrastruktur terbatas dan kemampuan digital yang masih rendah.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Sulkhan Hadi Anggota PPK Nuhon saat mendaftar bahwa:

saya sempat mengalami kendala saat mengunggah dokumen karena ukuran file terlalu besar dan ditolak oleh sistem. Karena saya tidak tahu cara memperkecil ukuran file, akhirnya saya meminta bantuan anak saya untuk mengompres dokumen tersebut. Namun secara keseluruhan, penggunaan SIAKBA sudah cukup baik, apalagi ini pertama kalinya proses rekrutmen dilakukan secara online sekalipun memang jaringan internet di wilayah saya agak kurang baik.

*(Wawancara 03 Mei 2025)*

Dari pernyataan ini, terlihat bahwa walaupun ada penerimaan terhadap inovasi sistem yang dibawa oleh SIAKBA, tetap saja terdapat tantangan dari sisi



pengguna, terutama dalam hal teknis dan keterbatasan akses jaringan. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi seperti SIAKBA tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem itu sendiri, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan konteks lingkungan mereka dalam mengakses serta memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

Di sisi lain, bagi peserta yang telah memiliki pengalaman dalam penggunaan teknologi serta akses jaringan yang lebih baik, SIAKBA justru memberikan dampak positif yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan proses. Hal ini diungkapkan oleh Erwinsyah, salah satu anggota PPK dari Kecamatan Luwuk Selatan. Ia menuturkan bahwa:

SIKBA jelas mempercepat proses. Kalau pakai cara manual seperti dulu, pasti butuh waktu lebih lama untuk verifikasi dokumen. Sekarang, semua bisa dicek lebih cepat dan efisien. Saya bisa upload data dari rumah, tanpa harus antri lagi di KPU.  
(Wawancara 30 April 2025)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Sugianto Adjadar selaku Anggota PPK dari Kecamatan Batui bahwa :

Penggunaan sistem SIAKBA sangat membantu dan prosesnya lebih praktis dan efisien karena semua tahapan pendaftaran dapat dilakukan melalui sistem. Kami cukup mengikuti alur yang sudah tersedia, sehingga lebih mudah dipahami dan dijalankan.  
(Wawancara 31 April 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem SIAKBA memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan proses pendaftaran dalam rekrutmen PPK. Kemudahan tersebut tercermin dari alur penggunaan sistem yang lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan prosedur manual yang selama ini diterapkan, sehingga mampu menghemat waktu dan tenaga para peserta seleksi.

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang dilakukan, penggunaan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai menunjukkan dinamika yang beragam. Sebagian peserta yang memiliki literasi digital memadai serta akses jaringan internet yang stabil mampu menggunakan sistem secara mandiri dengan tingkat kenyamanan yang relatif tinggi. Proses pendaftaran yang dilakukan secara daring dinilai lebih efisien dibandingkan metode manual, karena menghemat waktu dan tenaga, serta memungkinkan verifikasi data dilakukan lebih cepat oleh penyelenggara. Hal ini mencerminkan bahwa sistem telah menjawab sebagian kebutuhan administratif dari pengguna dengan kesiapan teknologi yang baik.

Temuan ini juga sejalan dengan semangat transformasi digital pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), di mana sistem informasi publik harus mampu meningkatkan efisiensi birokrasi sekaligus memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, hasil penelitian lapangan mengungkap adanya hambatan yang cukup signifikan dari kelompok peserta yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur digital dan tingkat pemahaman teknologi yang rendah. Tantangan yang dihadapi mencakup kendala teknis dalam penggunaan sistem, seperti proses kompresi dokumen, unggah file, hingga navigasi alur pendaftaran. Walaupun sistem telah menyediakan panduan dan fitur bantuan, beberapa peserta tetap memerlukan pendampingan langsung dari petugas atau pihak ketiga untuk menyelesaikan proses administrasi daring tersebut.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Banggai 2021, dari total 337 desa dan kelurahan, hanya 251 desa yang memiliki akses jaringan 4G/LTE, sementara sisanya masih berada dalam kondisi keterbatasan sinyal. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan digital yang berdampak pada distribusi akses dan kemampuan penggunaan sistem digital seperti SIAKBA.

Dalam perspektif administrasi publik, kondisi ini menyentuh isu fundamental tentang kesetaraan akses dan kualitas pelayanan publik yang inklusif. Berdasarkan pendekatan New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003), sistem informasi pemerintahan tidak cukup hanya dirancang untuk efisiensi, tetapi juga harus menjamin bahwa setiap warga negara terlepas dari latar belakang sosial, geografis, dan tingkat literasi digital memiliki kesempatan yang setara untuk terlibat secara penuh dalam proses pelayanan publik digital. Pelayanan berbasis teknologi harus dibangun dengan prinsip equity (kesetaraan), bukan sekadar efficiency (kecepatan).

Hal ini sejalan pula dengan prinsip dalam PKPU Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan KPU, yang menekankan bahwa sistem digital KPU harus bersifat akuntabel, terintegrasi, dan inklusif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ketika sebagian peserta masih menghadapi kendala teknis atau ketergantungan pada pihak lain dalam mengakses sistem, maka kesiapan pengguna menjadi faktor krusial yang tidak boleh diabaikan.

Oleh karena itu, agar sistem seperti SIAKBA dapat berjalan optimal dan adil, dibutuhkan dukungan berkelanjutan berupa peningkatan literasi digital, penyediaan layanan bantuan yang responsif, serta penguatan infrastruktur. Dengan

langkah tersebut, digitalisasi proses rekrutmen dapat benar-benar memperluas partisipasi warga dalam sistem demokrasi, bukan justru menciptakan ketimpangan baru.

#### **4.2.1.5 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi menurut model DeLone dan McLean (2003). Aspek 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 tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) merasa puas terhadap penggunaan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIKBA) 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 kesuksesan 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 dengan Makmur Dg Manesa Anggota KPU Kabupaten Banggai Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan SDM, secara umum SIAKBA dinilai berhasil meningkatkan kualitas rekrutmen karena mampu mengurangi beban kerja administratif serta mendukung transparansi dan efisiensi proses. Ia menyampaikan bahwa:

Secara keseluruhan kami puas. Prosesnya jadi lebih cepat, transparan, dan semua data bisa kami pantau langsung. Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, SIAKBA jauh lebih baik.  
(Wawancara, 21 April 2025)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Fajar Martanu selaku Operator SIAKBA, yang menyatakan bahwa:

Kalau tahun-tahun sebelumnya kami harus memeriksa satu-satu dokumen fisik, sekarang semua bisa kami lihat lewat dashboard. Ini sangat membantu, apalagi jumlah pendaftar cukup banyak.”  
(Wawancara, 28 April 2025)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa dari perspektif penyelenggara, penerapan SIAKBA telah mendukung kesuksesan kerja, tidak hanya dalam mempercepat proses administratif, tetapi juga dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi proses seleksi. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan data yang terdokumentasi secara digital, potensi terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam

seleksi dapat diminimalisasi. Oleh karena itu, implementasi SIAKBA dapat dikatakan sebagai langkah strategis dalam mendukung profesionalitas KPU dalam melaksanakan tahapan rekrutmen badan adhoc, khususnya PPK.

Dari perspektif peserta atau anggota PPK yang mengikuti proses rekrutmen melalui SIAKBA, kepuasan terhadap sistem juga terlihat cukup tinggi, terutama bagi mereka yang memiliki akses internet memadai dan literasi digital yang baik. Hal ini disampaikan Muh. Erwinsyah, anggota PPK dari Kecamatan Luwuk Selatan, bahwa.:

Saya cukup puas karena platformnya stabil, informatif, dan memudahkan. Jauh lebih efisien dibanding sistem manual sebelumnya. Semua proses tercatat dengan baik dan mudah dipantau, sehingga potensi kesalahan bisa diminimalisir.

*(Wawancara 30 April 2025)*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sugianto Adjadar, anggota PPK dari Kecamatan Batui :

Penggunaan SIAKBA jauh lebih efisien. Dulu harus bawa map, antri, dan jauh-jauh ke KPU. Sekarang cukup klik dari rumah. Sangat hemat waktu dan tenaga. Dan walaupun ada masalah yang didapatkan cukup hubungi operator semua dapat dibantu dan dijelaskan alurnya.

*(Wawancara, 31 April 2025)*

Namun demikian juga bahwa masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Salah satunya adalah keterbatasan dalam pemberian notifikasi sistem, sehingga peserta terkadang tidak mengetahui secara *realtime* tentang progres tahapan. Hal tersebut diungkapkan oleh Sulkhan Hadi Anggota PPK Nuhon bahwa :

Hadirnya SIAKBA cukup memuaskan, karena mempermudah proses pendaftaran. Namun, ada hal yang perlu ditingkatkan, terutama fitur notifikasi otomatis untuk pengumuman penting. Saat mendaftar, saya harus sering memeriksa akun sendiri karena tidak ada pemberitahuan langsung.

Kondisi ini cukup menyulitkan, apalagi dengan jaringan internet yang kurang stabil. Bahkan, informasi hasil seleksi justru lebih dulu saya ketahui lewat media sosial. Ke depan, saya berharap ada notifikasi langsung melalui WhatsApp atau email agar lebih praktis  
(Wawancara, 03 Mei 2025)

Berdasarkan temuan dan analisis yang dilakukan, dapat ditegaskan bahwa penggunaan Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen PPK di Kabupaten Banggai belum dapat dinyatakan berhasil secara menyeluruh. Sistem ini memang berhasil dimanfaatkan secara efektif oleh peserta yang memiliki literasi digital tinggi dan akses jaringan yang memadai, terutama mereka yang berasal dari wilayah perkotaan. Bagi kelompok ini, penggunaan SIAKBA memberikan kemudahan yang signifikan dalam efisiensi waktu, akses informasi, dan fleksibilitas pendaftaran secara mandiri tanpa harus datang ke kantor KPU.

Namun, fakta lapangan menunjukkan bahwa penggunaan sistem tidak berjalan merata dan belum inklusif. Banyak peserta dari wilayah terpencil atau yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi mengalami hambatan teknis dalam menjalankan prosedur pendaftaran, seperti unggah dokumen, pembuatan akun, hingga pengisian data. Kendala ini tidak hanya disebabkan oleh kualitas jaringan internet yang lemah, tetapi juga oleh kurangnya kemampuan pengguna dalam memahami alur digital yang ditawarkan sistem. Dalam kerangka DeLone & McLean (2003), kondisi ini menunjukkan bahwa aspek penggunaan belum terpenuhi secara optimal, karena keberhasilan penggunaan bergantung pada kesiapan dan kemandirian pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi.

Dari sudut pandang administrasi publik, khususnya pendekatan New Public Service, fakta ini mencerminkan bahwa SIAKBA belum mampu menjadi instrumen layanan publik yang benar-benar citizen-centered dan inklusif. Ketika sistem hanya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh kelompok tertentu yang memiliki sumber daya lebih baik, maka terjadi ketimpangan akses terhadap layanan negara yang seharusnya merata bagi seluruh warga. Oleh karena itu, penggunaan SIAKBA dalam konteks ini belum dapat dikategorikan sebagai berhasil secara prinsipil, dan perlu ditindaklanjuti dengan strategi pendampingan teknis, peningkatan literasi digital, serta penyederhanaan alur penggunaan agar semua peserta terlepas dari kondisi geografis maupun sosial dapat mengakses dan memanfaatkan sistem ini secara setara.

#### **4.2.1.6 Manfaat Bersih**

Manfaat bersih merupakan aspek terakhir dalam model DeLone dan McLean yang digunakan sebagai dasar dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Aspek 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 tahapan 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 pemilihan.

. 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 wawancara dengan Fajar Martanu sebagai operator helpdesk juga menggaris bawahi pentingnya pencatatan yang sistematis dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas. Ia menyampaikan, bahwa

SIAKBA sudah cukup mendukung transparansi proses rekrutmen karena setiap langkah tercatat, dan peserta bisa memantau status pendaftaran mereka. Namun kami berharap ke depannya dapat dilakukan penambahan fitur yang memungkinkan peserta dan publik untuk mengakses hasil tes CAT dan wawancara secara langsung melalui SIAKBA. Karena saat ini tidak ada fitur hasil penilaian hasil CAT dan Wawancara, langsung akumulasi lulus dan tidaknya. Jika hal ini kedepannya bisa ditambahkan, semua proses bisa dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik.  
(Wawancara 28 April 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SIAKBA telah berhasil memberikan kontribusi positif terhadap transparansi dan akuntabilitas rekrutmen, khususnya dalam hal pencatatan proses dan kemudahan akses informasi bagi peserta. Namun, masih terdapat ruang pengembangan yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara, terutama terkait transparansi hasil penilaian seleksi. Kebutuhan akan fitur yang menampilkan hasil tes CAT dan wawancara secara rinci merupakan bentuk aspirasi dari operator pelaksana di lapangan agar akuntabilitas proses seleksi semakin optimal.

Dengan adanya fitur tersebut, peserta tidak hanya mengetahui status akhir lulus atau tidak, tetapi juga memahami secara jelas dasar penilaiannya. Hal ini penting untuk menghindari persepsi negatif atau kecurigaan peserta terhadap hasil seleksi. Oleh karena itu, pengembangan fitur transparansi hasil seleksi dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap proses rekrutmen yang dilakukan oleh KPU melalui SIAKBA.

Hal senada juga disampaikan oleh Sugianto Adjadar, anggota PPK dari Batui, menegaskan bahwa :

SIAKBA membantu meningkatkan transparansi, tetapi manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan karena pengumuman hasil seleksi hanya menampilkan status lolos atau tidak lolos tanpa penjelasan. Hal ini karena SIAKBA tidak ada fitur penilaian langsung hal ini menimbulkan ketidakpuasan, contohnya dibatui banyak peserta yang tidak puas dengan hasil yang diumumkan. Ke depan, perlu ada penyampaian hasil yang lebih terbuka agar kepercayaan publik terhadap proses seleksi meningkat.  
(*Wawancara, 31 April 2025*)

Selain memberikan dampak positif terhadap transparansi dan akuntabilitas, sistem informasi SIAKBA juga dinilai telah memberikan kontribusi signifikan

dalam aspek efisiensi anggaran dan waktu pelaksanaan rekrutmen PPK. Efisiensi ini tidak hanya dirasakan oleh pihak penyelenggara, tetapi juga oleh para peserta seleksi yang berasal dari berbagai kecamatan di Kabupaten Banggai. Proses digitalisasi yang diterapkan melalui SIAKBA mampu memangkas berbagai kebutuhan logistik yang sebelumnya bersifat manual dan memakan banyak biaya. Muhamad Erwinsyah, anggota PPK Luwuk Selatan, menyampaikan pengalamannya dalam menggunakan sistem ini. Ia menyatakan:

Dengan adanya SIAKBA, saya tidak perlu bolak-balik ke kantor KPU hanya untuk menyerahkan dokumen administrasi. Semua bisa diunggah dari rumah, cukup lewat HP. Ini sangat membantu, baik bagi peserta maupun panitia. Kami bisa memantau tahapan seleksi tanpa harus datang langsung, dan itu sangat menghemat tenaga dan waktu.”  
(Wawancara, 30 April 2025)

Hal ini juga disampaikan Sulkhan Hadi, anggota PPK Nuhon, menegaskan manfaat yang dirasakannya terutama dalam aspek penghematan anggaran pribadi dan efisiensi waktu :

Proses pendaftaran kali ini yang menggunakan sistem SIAKBA sangat membantu karena menghemat biaya transportasi bolak-balik membawa berkas secara fisik. Sebagai peserta dari wilayah jauh dari pusat kota luwuk, hal ini tentu sangat memudahkan. Saya melihat ini sebagai langkah yang tepat dari KPU. Meskipun sistem ini belum sepenuhnya sempurna, arah kebijakannya sudah menunjukkan kemajuan ke arah yang lebih modern dan transparan. Harapan saya, ke depan sistem ini terus dikembangkan agar semakin optimal dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata  
(Wawancara, 03 Mei 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat jelas bahwa implementasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi anggaran dan waktu dalam tahapan rekrutmen PPK, khususnya bagi peserta dari wilayah yang memiliki keterbatasan

akses geografis. Dalam konteks ini, efisiensi tidak hanya diukur dari sisi institusional penyelenggara, tetapi juga dari sisi pengguna individu yang mengalami langsung kemudahan dan penghematan dalam proses administrasi rekrutmen.

Lebih jauh dari efisiensi teknis dan logistik, sistem ini juga dinilai telah mendukung pencapaian tujuan strategis KPU dalam menyelenggarakan Pemilu 2024 secara lebih profesional, efisien, dan berbasis teknologi. Dalam pandangan Makmur Dg Manesa, Anggota KPU Kabupaten Banggai Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan SDM, SIAKBA tidak hanya mempermudah pelaksanaan rekrutmen PPK tetapi juga memperkuat komitmen institusi terhadap pemilu yang bersih dan demokratis. Ia menyatakan bahwa:

Jika dilihat dari tujuan awal pembentukan SIAKBA, sistem ini sudah cukup berhasil dalam menciptakan proses rekrutmen yang transparan, efisien, dan akuntabel. Setiap tahapan mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga seleksi dapat dipantau dengan lebih jelas dan terdokumentasi secara digital. Hal ini tidak hanya memudahkan peserta, tetapi juga sangat membantu penyelenggara dalam menyusun laporan ke KPU Provinsi maupun KPU RI secara lebih cepat dan terstruktur  
(Wawancara, 21 April 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa sistem informasi SIAKBA telah memberikan kontribusi terhadap modernisasi proses pemilu yang sejalan dengan misi besar KPU dalam menciptakan pemilu yang lebih terbuka dan berintegritas. Harapan untuk keberlanjutan dan pengembangan sistem juga menunjukkan adanya penerimaan yang positif dari pelaksana di tingkat bawah terhadap pendekatan digital yang diusung KPU. Sistem ini telah memperlihatkan potensi besar dalam mendorong reformasi digital dalam tata kelola pemilu, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap proses seleksi penyelenggara adhoc. Oleh karena itu,

penting bagi KPU untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem guna memastikan bahwa manfaat bersih yang dihasilkan dapat terus meningkat dan berkelanjutan di masa mendatang.

Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) yang merupakan sebuah inovasi digital yang dikembangkan oleh Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia untuk mendukung proses rekrutmen badan adhoc, seperti Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) dan Panitia Pemungutan Suara (PPS). Kehadiran SIAKBA bertujuan untuk meningkatkan kesuksesan dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi rekrutmen, dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk mewujudkan proses seleksi yang transparan, akuntabel, dan terdokumentasi dengan baik. Melalui sistem ini, seluruh tahapan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga pemantauan hasil seleksi dapat diakses secara daring oleh peserta maupun oleh pihak penyelenggara.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis, dapat ditegaskan bahwa SIAKBA telah memberikan manfaat bersih yang signifikan dalam proses rekrutmen PPK Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai, khususnya dalam aspek efisiensi administrasi, penghematan waktu dan biaya, serta penciptaan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dibandingkan prosedur manual sebelumnya. Sistem ini berhasil memfasilitasi pendaftaran daring, mempercepat verifikasi dokumen, serta mendukung pencatatan digital yang tertelusur pada setiap tahapan seleksi, sebagaimana ditunjukkan dalam pengalaman peserta dan penyelenggara.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa belum semua potensi manfaat bersih sistem dapat dimaksimalkan. Ketiadaan fitur transparansi

hasil tes CAT dan wawancara, misalnya, menjadi celah penting yang menimbulkan persepsi ketidakpuasan peserta dan menurunkan kepercayaan publik terhadap hasil seleksi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun manfaat efisiensi telah tercapai, aspek transparansi substantif dalam penilaian masih membutuhkan perhatian dan penguatan lebih lanjut.

Dalam kerangka DeLone & McLean (2003), keberhasilan manfaat bersih mencerminkan hasil akhir dari integrasi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Sementara dalam perspektif *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003), sistem informasi publik seperti SIAKBA harus mampu menghasilkan layanan yang adil, terbuka, dan berorientasi pada kepentingan warga. Oleh karena itu, meskipun SIAKBA telah memberikan dampak positif yang nyata, sistem ini belum sepenuhnya optimal, dan masih membutuhkan penyempurnaan untuk menjamin manfaatnya dapat dirasakan secara setara, transparan, dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis mendalam terhadap implementasi Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIAKBA) dalam tahapan rekrutmen Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) pada Pemilu 2024 di Kabupaten Banggai, dapat disimpulkan bahwa SIAKBA belum sepenuhnya memenuhi kriteria keberhasilan sebagaimana dimaksud dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003).

Dari enam aspek yang dievaluasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih ditemukan bahwa SIAKBA hanya berhasil pada sebagian aspek secara terbatas, khususnya dalam hal efisiensi administrasi dan dokumentasi proses rekrutmen. Namun, sistem ini masih menghadapi kendala serius seperti ketimpangan akses teknologi, keterbatasan literasi digital peserta, kualitas layanan yang belum merata, serta ketiadaan fitur transparansi nilai seleksi.

Dalam konteks tahapan rekrutmen PPK, sistem ini belum mampu menjangkau seluruh peserta secara adil dan setara, terutama mereka yang berasal dari wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Hal ini menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi yang menjadi landasan dalam penelitian ini belum terpenuhi secara sistemik dalam implementasi SIAKBA di lapangan.

Lebih jauh, jika ditinjau dari perspektif administrasi publik, sistem ini belum merepresentasikan prinsip pelayanan publik digital yang inklusif dan responsif

sebagaimana ditegaskan dalam pendekatan New Public Service. Dengan demikian, model kesuksesan implementasi SIAKBA dalam tahapan rekrutmen PPK pada Pemilu 2024 belum tercapai secara optimal, dan masih membutuhkan perbaikan menyeluruh agar benar-benar mendukung rekrutmen yang efisien, transparan, dan berkeadilan di seluruh wilayah Kabupaten Banggai

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diajukan untuk mendukung optimalisasi penerapan SIAKBA dalam proses rekrutmen badan adhoc KPU, khususnya di Kabupaten Banggai:

1. **Tingkatkan Kapasitas Server:** KPU RI perlu menambah daya tampung server atau menerapkan sistem *load balancing* agar SIAKBA tidak lambat atau error saat puncak pendaftaran, terutama di hari terakhir. Ini akan menjamin kestabilan sistem dan mengurangi potensi kegagalan unggah data.
2. **Pengembangan Fitur Penilaian Langsung:** KPU perlu mengembangkan fitur penilaian langsung dalam SIAKBA agar hasil tes CAT dan wawancara dapat segera diinput dan langsung diakses oleh peserta. Fitur ini tidak hanya akan mempercepat pengumuman hasil seleksi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan kepercayaan peserta. Selain itu, memberikan akses kepada peserta untuk melihat umpan balik tentang hasil mereka dapat mendorong perbaikan di tahap selanjutnya dan memastikan seluruh tahapan terdokumentasi secara digital dan akuntabel.
3. **Sosialisasi Penggunaan SIAKBA:** Upaya sosialisasi penggunaan SIAKBA perlu dilakukan secara lebih intensif, dengan memanfaatkan berbagai media,



baik online maupun offline. KPU harus menyediakan panduan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami agar peserta dengan keterbatasan literasi digital dapat mengikuti proses pendaftaran dengan lancar. Selain itu, pelatihan langsung, baik secara daring maupun tatap muka, akan sangat membantu peserta dalam memahami sistem secara lebih mendalam.

4. Perluas Layanan Helpdesk: KPU Kabupaten Banggai perlu membuat posko layanan Helpdesk di setiap kecamatan atau berdasarkan daerah pemilihan sehingga dapat diakses secara cepat oleh pengguna terutama pada masa krusial. Ini untuk memastikan seluruh peserta mendapat respon cepat tanpa harus menunggu lama.
5. Kerjasama dengan Pemerintah Daerah: KPU dapat memaksimalkan kerja sama dengan pemerintah daerah untuk menyediakan akses internet di setiap desa. Ini memungkinkan peserta yang terkendala jaringan untuk mengakses sistem rekrutmen dengan lebih mudah, serta memastikan pemerataan akses di seluruh wilayah, terutama di daerah-daerah terpencil.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan SIAKBA dapat terus dikembangkan sebagai instrumen digital yang tidak hanya mempermudah proses administrasi rekrutmen, tetapi juga mendukung prinsip keterbukaan informasi publik, efisiensi pelayanan, dan profesionalitas penyelenggara pemilu.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Christensen, T., & Lægreid, P. (2011). *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. Ashgate Publishing.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Diamond, L., & Morlino, L. (2004). *The Quality of Democracy: An Overview*. *Journal of Democracy*, 15(4), 20–31
- Gatara, A. S. (2008). *Ilmu politik: Memahami dan menerapkan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Halim, R., & Lalongan, M. (2016). *Partisipasi politik masyarakat: Teori dan praktik*. Gorontalo: Sah Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. London: SAGE Publications.
- Indradi, S. S. (2010). *Dasar-dasar dan teori administrasi publik* (2nd ed.). Malang: Agritek YPN Malang.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode penelitian kualitatif* (Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.

- Pasolong, H. (2013). *Public administration theory* (5th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2020). *Managing and using information systems: A strategic approach* (7th ed.). Wiley.
- Riduwan. (2014). *Metode & teknik penyusunan proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2021). *Principles of information systems* (14th ed.). Cengage Learning.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta: Erlangga.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- Wilson, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197–222.

## **B. JURNAL**

- Aprilianto, R., & Kholifah, R. E. (2023). Proses rekrutmen kepanitiaan pemilu tingkat kecamatan dan desa: Studi pada problematika pemilu di Kabupaten Jember. *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4).
- 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*, 19(4), 9–30.
- Frafidya, E., Syahadat, M. I., & Utami, S. A. (2024). Digitalisasi rekrutmen di KPU: Implementasi aplikasi SIAKBA dalam seleksi tenaga ad hoc. *JAPMAS: Jurnal Politik dan Demokrasi*, 2(2), 127–134.

- 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.
- Mulyono, G. P., & Fatoni, R. (2019). Demokrasi sebagai wujud nilai-nilai sila keempat Pancasila dalam pemilihan umum daerah di Indonesia. *Citizenship Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*, 7(2), 97–107.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap registrasi IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna. *JAF: Journal of Accounting and Finance*, 1(1), 33–47.
- Osborne, S. P. (2010). The New Public Governance? *Public Management Review*, 12(6), 661–669.
- Wulandari, M., & Herawati, N. R. (2023). Implementation of the SIKBA application sub-district election committee admission committee at the Semarang City General Election Commission. *Perspektif*, 12(2), 471–478.
- Yuri, B. J., Zetra, A., & Putera, R. E. (2023). Analisis kebijakan KPU dalam rekrutmen KPPS untuk Pemilu 2024. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1).

### **C. DOKUMEN DAN SUMBER LAIN**

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banggai. (2021). *Statistik Potensi Desa Kabupaten Banggai 2021*. Luwuk: BPS Kabupaten Banggai.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 68 Tahun 2003 tentang Tata Cara Seleksi dan Penetapan Keanggotaan Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Kabupaten/Kota*. Jakarta.

- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Komisi Pemilihan Umum*. Jakarta.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2022). *Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 438 Tahun 2022 tentang Penetapan Aplikasi Sistem Informasi Anggota Komisi Pemilihan Umum dan Badan Adhoc (SIKBA) sebagai Aplikasi Khusus Komisi Pemilihan Umum*. Jakarta.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (n.d.). *Sistem Informasi Anggota KPU dan Badan Adhoc (SIKBA)*. Diakses 23 Mei 2025 dari <https://sikba.kpu.go.id/>
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2022, 29 November). *Siaran Pers Penutupan Pendaftaran Calon Anggota PPK Untuk Pemilu Tahun 2024*. Jakarta.
- Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Badan Adhoc Penyelenggara Pemilu*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2002). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2002 tentang Partai Politik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2003 tentang Pemilihan Umum Anggota DPR, DPD, dan DPRD*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2017). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.

Sekretaris Negara Republik Indonesia. (2001). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Pembentukan Komisi Pemilihan Umum*. Jakarta.

Universitas Tadulako. (2021). *Panduan penulisan tesis dan disertasi*. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.

# LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhamad Irsan S Nang  
Nomor Induk Mahasiswa : B10223050  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bunta, 25 Desember 1997  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Bolobungkang, Kec. Nuhon  
Kab. Banggai, Sulawesi Tengah  
Nomor Telepon : 085238986343  
Email : iksannang@gmail.com  
Nama orang :  
Ayah : Sukirman Nang  
Ibu : Fatrin Hi. Nandung  
Pendidikan :

Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun Lulus
SD	SD Inpres Pisou	2009
SMP	SMP Negeri 4 Nuhon	2012
SMA	MA Al-Khairat Pagimana	2015
S1	Universitas Tompotika Luwuk	2019
S2	Universitas Tadulako	2025





**KANTOR KPU KAB BANGGAI**



**Wawancara Bersama Bapak Makmur Dg Manesa Selaku Anggota KPU  
Kab Banggai Divisi Sosdiklih, Parmas Dan SDM (2018-2023)**



**Wawancara Bersama Bapak Fajar Martanu Pengelola Layanan Operasional KPU Selaku Operator SIAKBA**



**Wawancara Bersama Muh. Erwinsyah Selaku Anggota PPK Luwuk Selatan**





**Wawancara Bersama Sugianto Adjadar Selaku Anggota  
PPK Batui**



**Wawancara Bersama Sul Khan Hadi Selaku Anggota PPK  
Nuhon**

## **DAFTAR INFORMAN**

- 1 Nama : Makmur Dg Manesa  
Umur : 56 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Anggota KPU Kab Banggai Periode 2018-2023
- 2 Nama : Fajar Martanu  
Umur : 41 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Pengelola Layanan Operasional KPU Kab Banggai / Operator SIAKBA
- 3 Nama : Muh Erwinsyah  
Umur : 26 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Mahasiswa / Anggota PPK Luwuk Selatan
- 4 Nama : Moh Sugianto Adjadar  
Umur : 26 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Jurnalis / Anggota PPK Batui
- 5 Nama : Sulkhan Hadi  
Umur : 49 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : ASN / Anggota PPK Batui

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang ada dalam SIAKBA ?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA ?
4. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?
5. Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?
6. Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?

## Transkrip Wawancara

### Transkrip Wawancara 1

Nama : Makmur Dg Manesa  
Umur : 56 Tahun  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Anggota KPU Kab Banggai Periode 2018-2023

Indikator Teori	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
Kualitas Sistem	Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?	SIAKBA telah menjadi alat yang sangat membantu dalam memfasilitasi seluruh proses rekrutmen PPK. Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini sangat terasa, terutama dalam mengelola data peserta secara sistematis dan transparan. Sebagai bagian dari KPU, kami melihat bahwa SIAKBA memberi kemudahan dalam hal pemantauan proses rekrutmen secara terstruktur. Sistem ini memungkinkan setiap tahap dalam proses seleksi bisa dilacak dengan mudah, meminimalisir potensi kesalahan manusia dalam pengelolaan data. Sebagai pengelola, kami bisa mengakses data peserta kapan saja tanpa harus menunggu pengumpulan berkas fisik, yang memakan waktu.
Kualitas Informasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang ada dalam SIAKBA ?	SIAKBA memberikan informasi yang cukup akurat dan lengkap mengenai peserta. Data yang masuk langsung terekam dengan baik di sistem, dan kami bisa melakukan verifikasi langsung terhadap kelengkapan dokumen peserta. Informasi yang tersedia di sistem sangat membantu kami dalam melakukan analisis dan pengambilan keputusan terkait kelulusan peserta, serta membantu dalam pembuatan laporan rekapitulasi secara real-time. Kami sangat bergantung pada akurasi data ini karena ini terkait dengan keabsahan pemilihan dan proses rekrutmen yang transparan.
Kualitas Layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang	Untuk mendukung kelancara rekrutmen, kami membentuk helpdesk di kantor KPU dan aktif merespons pertanyaan melalui media sosial, telepon, maupun layanan langsung di tempat.

	disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA	Kami sadar tidak semua peserta memiliki akses internet yang memadai, sehingga membuka komunikasi seluas-luasnya. Dukungan teknis dari helpdesk sangat membantu, karena setiap kendala selalu ditangani dengan cepat dan profesional agar proses rekrutmen berjalan lancar
Penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?	Sebagai penyelenggara, saya memang tidak menggunakan SIAKBA sebagai peserta, tetapi dari yang saya amati, proses pendaftaran melalui sistem ini cukup tertib dan sesuai alur. Peserta dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dan terpantau langsung oleh kami melalui dashboard. Secara umum, pelaksanaan berlangsung lancar tanpa kendala berarti.
Kepuasan Pengguna	Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?	Secara keseluruhan kami puas. Prosesnya jadi lebih cepat, transparan, dan semua data bisa kami pantau langsung. Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, SIAKBA jauh lebih efektif
Manfaat Bersih	Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?	Kalau kita lihat dari sisi tujuan pembentukan SIAKBA, maka saya bisa katakan bahwa sistem ini sudah berjalan ke arah yang tepat. Tujuan utamanya kan untuk menciptakan proses rekrutmen yang transparan, efisien, dan akuntabel. Dan saya menyaksikan sendiri bagaimana sistem ini membantu kami menyusun tahapan rekrutmen secara lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Semua tahapan mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga seleksi dapat dipantau dengan jelas. Tidak hanya bagi penyelenggara, tapi juga bagi para peserta. Ini menciptakan trust dan memperkuat legitimasi proses. Bahkan laporan-laporan kami ke KPU Provinsi dan KPU RI juga lebih cepat dan rapi karena datanya sudah tersistem secara digital.

## Transkrip Wawancara 2

Nama : Fajar Martanu  
 Umur : 41 Tahun  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : Pengelola Layanan Operasional KPU Kab Banggai / Operator SIAKBA

<b>Indikator Teori</b>	<b>Pertanyaan Peneliti</b>	<b>Jawaban Informan</b>
Kualitas Sistem	Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?	Selama masa rekrutmen, SIAKBA relatif stabil. Gangguan teknis yang muncul biasanya bersifat lokal, seperti kesulitan akses karena jaringan internet yang lemah di daerah peserta. Kadang-kadang sistem sedikit lambat saat jam sibuk (seperti di hari terakhir pendaftaran), tetapi tidak sampai mengganggu proses secara keseluruhan. Kami tetap standby untuk mengantisipasi kendala teknis semacam ini.
Kualitas Informasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yg ada di SIAKBA selama proses rekrutmen	Informasi yang disediakan oleh SIAKBA selama proses rekrutmen sudah cukup lengkap dan terstruktur. Melalui dashboard yang tersedia, kami dapat dengan mudah melihat data peserta, status dokumen, dan tahapan seleksi. Hal ini sangat membantu dalam menyusun laporan serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih cepat dan berbasis data
Kualitas Layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA	Kami selalu siap merespon pertanyaan dan kendala peserta. Rata-rata peserta menghubungi kami melalui WA, telepon, atau datang langsung ke kantor. Respons kami usahakan maksimal 1x24 jam. Banyak peserta yang merasa terbantu karena kami beri panduan langsung, bahkan kadang kami bantu mereka dalam membuat akun hingga menginput input data mereka jika benar-benar kesulitan.

Penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?	kami melihat banyak peserta masih kesulitan memahami alur pendaftaran mandiri, terutama terkait pembuatan akun, unggah dokumen, dan kompresi file. Kami sering mendampingi peserta langsung di kantor atau melalui layanan online. Meski ada panduan di sistem, sebagian peserta tetap membutuhkan bimbingan teknis agar proses pendaftaran bisa selesai dengan benar.
Kepuasan Pengguna	Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?	Kalau tahun-tahun sebelumnya kami harus memeriksa satu-satu dokumen fisik, sekarang semua bisa kami lihat lewat dashboard. Ini sangat membantu, apalagi jumlah pendaftar cukup banyak
Manfaat Bersih	Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?	SIAKBA sudah cukup mendukung transparansi proses rekrutmen karena setiap langkah tercatat, dan peserta bisa memantau status pendaftaran mereka. Namun kami berharap ke depannya dapat dilakukan penambahan fitur yang memungkinkan peserta dan publik untuk mengakses hasil tes CAT dan wawancara secara langsung melalui SIAKBA. Karena saat ini tidak ada fitur hasil penilaian hasil CAT dan Wawancara, langsung akumulasi lulus dan tidaknya. Jika hal ini kedepannya bisa ditambahkan, semua proses bisa dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik.”



### Transkrip Wawancara 3

Nama : Muh Erwinsyah  
 Umur : 26 Tahun  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : Mahasiswa / Anggota PPK Luwuk Selatan

<b>Indikator Teori</b>	<b>Pertanyaan Peneliti</b>	<b>Jawaban Informan</b>
Kualitas Sistem	Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?	Sebagai peserta yang cukup akrab dengan teknologi, saya merasa penggunaan SIAKBA cukup mudah dipahami. Prosedur pendaftaran sudah dijelaskan secara sistematis dalam sistem. Selama mengikuti proses rekrutmen, saya bisa mengakses semua tahapan dari awal sampai akhir hanya melalui perangkat laptop dan ponsel. Tidak perlu lagi datang langsung ke kantor KPU hanya untuk sekadar bertanya atau menyerahkan dokumen.
Kualitas Informasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang ada dalam SIAKBA ?	Informasi di SIAKBA menurut saya sudah cukup lengkap. Semua tahapan seleksi tersedia dan bisa diakses kapan saja. Panduannya juga membantu untuk memahami alur pendaftaran
Kualitas Layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA	Layanannya cukup baik. Saya sempat menghubungi helpdesk karena ada kendala login, dan mereka merespons dengan cepat. Penjelasannya juga mudah dipahami, jadi saya tidak mengalami kesulitan yang berarti selama proses pendaftaran.
Penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?	Penggunaan sistem SIAKBA sangat membantu dan prosesnya lebih praktis dan efisien karena semua tahapan pendaftaran dapat dilakukan melalui sistem. Kami cukup mengikuti alur yang sudah tersedia, sehingga lebih mudah dipahami dan dijalankan.

Kepuasan Pengguna	Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?	Saya cukup puas. Platformnya stabil, informatif, dan memudahkan. Saya rasa ini jauh lebih efisien dibanding sistem manual sebelumnya. Semua proses terdokumentasi dengan baik dan dapat dipantau setiap waktu, sehingga potensi kesalahan atau tumpang tindih data bisa diminimalisir. Meskipun masih ada dokumen fisik yang perlu dikumpulkan di KPU, penggunaan SIAKBA tetap memberikan kemudahan yang signifikan.
Manfaat Bersih	Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?	Dengan adanya SIAKBA, saya tidak perlu bolak-balik ke kantor KPU hanya untuk menyerahkan dokumen administrasi. Semua bisa diunggah dari rumah, cukup lewat HP. Ini sangat membantu, baik bagi peserta maupun panitia. Kami bisa memantau tahapan seleksi tanpa harus datang langsung, dan itu sangat menghemat tenaga dan waktu.”

#### Transkrip Wawancara 4

Nama : Moh Sugianto Adjadar  
 Umur : 26 Tahun  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : Jurnalis / Anggota PPK Batui

Indikator Teori	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
Kualitas Sistem	Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?	Secara umum stabil, cuma memang di tempat saya kadang-kadang sinyal agak lambat, jadi waktu unggah dokumen sempat lama. Bahkan pernah waktu saya mau unggah dokumen di hari terakhir lambat sekali. Kadang tidak bisa dibuka sama sekali, mungkin karena banyak yang akses bersamaan
Kualitas Informasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan	Saya pernah salah mengunggah dokumen, karena tidak teliti memilih file yang sesuai. Tapi untungnya sebelum mengakhiri pendaftaran ada informasi persetujuan dari SIAKBA, karena ragu saya cek kembali dokumen yang sudah

	informasi yang ada dalam SIAKBA ?	saya upload dan ternyata benar saya dapatkan bahwa dalam dokumen SKBS ternyata berisi dokumen pernyataan dan saya langsung menggantinya. hal ini jika saya tidak teliti bisa saja tidak lolos administrasi disebabkan tidak ada peringatan awal saat saya salah mengunggah dokumen
Kualitas Layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA	Selama proses rekrutmen, saya merasa pelayanan dari tim SIAKBA cukup baik. Kalau ada kendala, bisa ditanyakan langsung ke operator dan dibantu sampai selesai. Mereka cukup responsif meskipun kadang harus menunggu sebentar karena banyak peserta yang juga menghubungi.
Penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?	SIAKBA sudah cukup mendukung transparansi dalam proses rekrutmen. Namun, masih terdapat keluhan dari sejumlah peserta, khususnya di wilayah Batui, yang mempertanyakan alasan ketidaklolosan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih perlu disempurnakan, terutama dalam hal penyampaian hasil seleksi yang lebih terbuka dan disertai penjelasan yang objektif, agar tidak menimbulkan kesan subjektivitas dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap proses seleksi.
Kepuasan Pengguna	Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?	Cukup puas, penggunaan SIAKBA jauh lebih efisien. Dulu harus bawa map, antri, dan jauh-jauh ke KPU. Sekarang cukup klik dari rumah. Sangat hemat waktu dan tenaga. Dan walaupun ada masalah yang didapatkan cukup hubungi Helpdesk semua dapat dibantu dan dijelaskan alurnya

Manfaat Bersih	Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?	SIAKBA membantu meningkatkan transparansi, tetapi manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan karena pengumuman hasil seleksi hanya menampilkan status lolos atau tidak lolos tanpa penjelasan. Hal ini karena siakba tidak ada fitur penilaian langsung hal ini menimbulkan ketidakpuasan, contohnya dibatui banyak peserta yang tidak puas dengan hasil yang diumumkan. Ke depan, perlu ada penyampaian hasil yang lebih terbuka agar kepercayaan publik terhadap proses seleksi meningkat
----------------	---	--

#### Transkrip Wawancara 5

Nama : Sulkhan Hadi  
 Umur : 49 Tahun  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : ASN / Anggota PPK Nuhon

Indikator Teori	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
Kualitas Sistem	Sejauh mana Anda menilai kualitas sistem SIAKBA dalam mendukung proses rekrutmen PPK?	Secara umum, penggunaan SIAKBA dalam proses rekrutmen PPK sudah cukup baik karena sistemnya sudah berbasis online dan terintegrasi dalam satu pintu. Tapi kalau melihat dari pengalaman pribadi, khususnya di daerah seperti Nuhon, ada kendala yang kami rasakan. Internet di sini tidak selalu stabil, sering kali lambat bahkan gagal diakses. Saya sendiri pernah mengalami kesulitan saat ingin mengunggah dokumen karena jaringan putus-putus. Jadi meskipun secara konsep SIAKBA memudahkan, bagi kami yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas, prosesnya justru terasa lebih sulit.
Kualitas Informasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi	Informasi yang tersedia di SIAKBA pada dasarnya sudah cukup lengkap, mulai dari alur pendaftaran hingga panduan dokumen. Namun, beberapa bagian masih kurang jelas dan bisa membingungkan, terutama

	yang ada dalam SIAKBA ?	bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan sistem digital. Misalnya, petunjuk teknis terkait unggah dokumen atau ukuran file belum dijelaskan secara rinci. Jadi meskipun informasinya tersedia, penyajiannya perlu disederhanakan agar benar-benar mudah dipahami oleh semua kalangan peserta.
Kualitas Layanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang disediakan selama proses rekrutmen melalui SIAKBA	Saya pernah menghubungi operator karena kesulitan login, dan mereka merespons cukup cepat. Namun, karena saya tidak terlalu paham, saya harus bertanya dua kali agar bisa memahami penjelasannya. Untungnya, mereka sabar dan dengan jelas menjelaskan langkah-langkah yang perlu saya ikuti.
Penggunaan	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIAKBA selama proses pendaftaran?	Saya sempat mengalami kendala saat mengunggah dokumen karena ukuran file terlalu besar dan ditolak oleh sistem. Karena saya tidak tahu cara memperkecil ukuran file, akhirnya saya meminta bantuan anak saya untuk mengompres dokumen tersebut. Namun secara keseluruhan, penggunaan SIAKBA sudah cukup baik, apalagi ini pertama kalinya proses rekrutmen dilakukan secara online. Jika dibandingkan dengan cara manual sebelumnya, tentu jauh lebih praktis, meskipun jaringan internet di wilayah saya memang kurang stabil.
Kepuasan Pengguna	Apakah Anda merasa puas menggunakan SIAKBA selama proses rekrutmen PPK?	Hadirnya SIAKBA cukup memuaskan, karena mempermudah proses pendaftaran. Namun, ada hal yang perlu ditingkatkan, terutama fitur notifikasi otomatis untuk pengumuman penting. Saat mendaftar, saya harus sering memeriksa akun sendiri karena tidak ada pemberitahuan langsung. Kondisi ini cukup menyulitkan, apalagi dengan jaringan internet yang kurang stabil. Bahkan, informasi hasil seleksi justru lebih dulu saya ketahui lewat media sosial. Ke depan, saya berharap ada notifikasi

		langsung melalui WhatsApp atau email agar lebih praktis
Manfaat Bersih	Manfaat apa saja yang paling terasa setelah SIAKBA digunakan dalam rekrutmen PPK?	Proses pendaftaran kali ini yang menggunakan sistem SIAKBA sangat membantu karena menghemat biaya transportasi bolak-balik membawa berkas secara fisik. Sebagai peserta dari wilayah jauh dari pusat kota luwuk, hal ini tentu sangat memudahkan. Saya melihat ini sebagai langkah yang tepat dari KPU. Meskipun sistem ini belum sepenuhnya sempurna, arah kebijakannya sudah menunjukkan kemajuan ke arah yang lebih modern dan transparan.