

## Efektivitas Pelayanan Helpdesk Komisi Pemilihan Umum Provinsi Bengkulu Dalam Penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024

### The Effectiveness Of Helpdesk Services At The General Election Commission Of Bengkulu Province In The Implementation Of The 2024 Election

Fitri Anggraini <sup>1)</sup>; Antonio Imanda <sup>2)</sup>; Tuti Handayani <sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Admintrasi Publik, Universitas Dehasen Bengkulu  
 Email: <sup>1)</sup> [fitriianggraini232@gmail.com](mailto:fitriianggraini232@gmail.com)

**How to Cite :**

Anggraini. F., Imanda. A., Handayani. T.(2025). The Effectiveness of Helpdesk Services at the General Election Commission of Bengkulu Province in the Implementation of the 2024 Election. Social Sciences Journal. 1(4).

**ARTICLE HISTORY**

Received [02 Juli 2025]  
 Revised [09 Agustus 2025]  
 Accepted [11 Agustus 2025]

**KEYWORDS**

Effectiveness, Public Service, Helpdesk, Election Commission.

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



**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan Helpdesk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024. Fokus utama terletak pada pelayanan helpdesk Pendaftaran dan Verifikasi Partai Politik yang menggunakan aplikasi SIPOL (Sistem Informasi Partai Politik). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas 4 orang: dua informan kunci dan dua informan pokok, yang dipilih secara purposive. Teori efektivitas yang digunakan mengacu pada Sedarmayanti (2009), yang mencakup empat indikator: input, proses produksi, hasil (output), dan produktivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator input dalam bentuk sarana dan prasarana telah tersedia dan digunakan secara optimal. Proses produksi berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, meskipun terdapat kendala teknis yang masih perlu perbaikan. Dari sisi hasil (output), pelayanan helpdesk sudah memberikan informasi yang cepat, tepat, dan transparan kepada peserta pemilu maupun masyarakat. Sementara itu, dari segi produktivitas, tim helpdesk mampu bekerja secara efisien dan memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani. Dengan demikian, pelayanan helpdesk KPU Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan Pemilu 2024 dapat dikategorikan efektif. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi KPU dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam konteks demokrasi elektoral berbasis digital.

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effectiveness of the Helpdesk Services provided by the General Election Commission (KPU) of Bengkulu Province in organizing the 2024 General Election. The primary focus is on the Helpdesk for Political Party Registration and Verification, which utilizes the SIPOL (Political Party Information System) application. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The study involved four informants: two key informants and two main informants, selected using purposive sampling. The theoretical framework used refers to Sedarmayanti (2009), which includes four indicators: input, production process, output, and productivity. The findings show that the input in the form of infrastructure and facilities was adequately provided and utilized. The production process followed established procedures, although some technical issues still require improvement. In terms of output, the helpdesk successfully delivered information in a timely, accurate, and transparent manner to election participants and the public. Regarding productivity, the helpdesk team was able to work efficiently and provide satisfaction to its users. Therefore, the Helpdesk Services of KPU Bengkulu Province in the 2024 General Election can be considered effective. This research is expected to contribute as an input for improving the quality of public services, especially in the context of digital-based electoral democracy.*

## PENDAHULUAN

Pemilihan Umum (Pemilu) merupakan instrumen utama dalam sistem demokrasi di Indonesia yang berfungsi sebagai mekanisme perwujudan kedaulatan rakyat. Melalui Pemilu, rakyat diberikan hak untuk memilih wakil-wakilnya di lembaga legislatif maupun eksekutif dalam interval waktu lima tahunan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pemilihan Umum. Dalam konteks negara kepulauan dengan populasi yang heterogen dan tersebar seperti Indonesia, penyelenggaraan Pemilu menjadi sebuah tantangan administratif dan logistik yang kompleks. Oleh karena itu, keberadaan lembaga penyelenggara Pemilu yang profesional dan akuntabel menjadi mutlak diperlukan. Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai penyelenggara Pemilu di tingkat nasional maupun daerah, memiliki tanggung jawab besar tidak hanya dalam penyusunan dan pelaksanaan tahapan Pemilu, tetapi juga dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang informatif, transparan, dan responsif. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik yang diimplementasikan oleh KPU adalah pembentukan unit Helpdesk sebagai media layanan informasi dan pengaduan bagi peserta dan pemilih. Layanan Helpdesk ini dirancang untuk mendukung proses penyelenggaraan Pemilu yang lebih terbuka dan partisipatif, sejalan dengan prinsip-prinsip good governance dalam sektor publik (Adam et al., 2020).

Pada Pemilu Tahun 2024, KPU Provinsi Bengkulu melaksanakan layanan Helpdesk secara lebih sistematis dengan memanfaatkan beberapa platform digital, yaitu SIPOL (Sistem Informasi Partai Politik), SILON (Sistem Informasi Pencalonan), SIKADEKA (Sistem Informasi Kampanye dan Dana Kampanye), serta SIREKAP (Sistem Informasi Rekapitulasi). Namun, dalam lingkup penelitian ini, fokus diarahkan pada Helpdesk Pendaftaran dan Verifikasi Partai Politik melalui SIPOL, yang menjadi kanal utama dalam pelaksanaan tahap awal Pemilu. Layanan ini memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan legitimasi peserta Pemilu dan potensi permasalahan hukum akibat data yang tidak valid atau tidak diakui oleh yang bersangkutan. Permasalahan yang mencuat dalam tahapan ini antara lain adalah maraknya kasus pencatutan nama masyarakat dalam keanggotaan partai politik tanpa persetujuan atau pengetahuan mereka. Berdasarkan data dari KPU Provinsi Bengkulu, tercatat sebanyak 316 permohonan keberatan dari masyarakat sepanjang tahun 2024 yang menyatakan namanya tercatat sebagai anggota partai tanpa persetujuan (Fitri Anggraini, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak terhadap layanan publik yang mampu merespons secara cepat dan tepat terhadap keluhan serta permintaan klarifikasi dari publik.

Efektivitas pelayanan publik dalam konteks ini menjadi isu sentral yang harus dianalisis secara mendalam. Menurut Sedarmayanti (2009), efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan indikator utama meliputi input, proses produksi, hasil (output), dan produktivitas. Input mencakup kesiapan sumber daya dan infrastruktur; proses produksi merujuk pada pelaksanaan prosedur layanan; hasil mengacu pada keluaran atau dampak langsung dari layanan; sedangkan produktivitas mengukur efisiensi antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas layanan publik menjadi penting tidak hanya sebagai indikator kinerja lembaga, tetapi juga sebagai tolak ukur dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi demokrasi. Pelayanan yang tidak responsif, lambat, atau tidak akurat berpotensi menurunkan kredibilitas KPU sebagai penyelenggara Pemilu dan menciptakan distorsi dalam proses demokrasi elektoral. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas layanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital di bidang kepemiluan.

Studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Yahya (2022), menunjukkan bahwa implementasi layanan publik berbasis digital seperti SPAN-LAPOR masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari kurangnya sosialisasi, minimnya literasi digital masyarakat, hingga ketidakjelasan mekanisme pengaduan. Sementara itu, penelitian oleh Seran (2024) mengenai pelayanan publik dalam konteks Pemilu 2024 di KPU Kabupaten Bogor menemukan bahwa verifikasi dokumen administrasi seringkali mengalami keterlambatan akibat kurang optimalnya koordinasi antar unit. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya menjamin efektivitas tanpa dukungan sistem manajemen pelayanan yang matang dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu dalam konteks Pemilu Tahun 2024. Fokus penelitian diarahkan pada indikator efektivitas sebagaimana dirumuskan oleh Sedarmayanti (2009), untuk melihat sejauh mana aspek input, proses produksi, hasil, dan produktivitas dapat menjelaskan keberhasilan atau kegagalan layanan Helpdesk dalam memenuhi harapan publik. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini melibatkan informan dari berbagai pihak, termasuk penyelenggara, pengguna layanan, serta pengamat eksternal, guna memperoleh gambaran yang komprehensif dan objektif.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana efektivitas pelayanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024?" Rumusan ini kemudian

dibatasi hanya pada layanan Helpdesk Pendaftaran dan Verifikasi Partai Politik, dengan pertimbangan bahwa kanal layanan ini merupakan tahapan awal yang bersifat krusial dalam menentukan kelayakan peserta Pemilu serta sebagai titik rawan terjadinya sengketa atau keberatan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana layanan Helpdesk tersebut mampu memberikan pelayanan yang efektif berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi KPU Provinsi Bengkulu maupun KPU di daerah lain dalam meningkatkan kualitas layanan publik di bidang pemilihan. Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur mengenai pelayanan publik berbasis digital serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori efektivitas dalam konteks administrasi publik modern.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan akan evaluasi menyeluruh terhadap performa lembaga penyelenggara Pemilu, khususnya dalam memberikan layanan yang bersifat teknis dan administratif. Di era digital, pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan akurasi, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara inklusif dan transparan. Penelitian ini berupaya menjawab tantangan tersebut dengan menyajikan analisis yang berlandaskan pada teori, data empirik, dan kebutuhan praksis kelembagaan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Konsep Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Menurut Sedarmayanti (2009), efektivitas dapat dipahami sebagai suatu ukuran sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai. Efektivitas tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam pelaksanaan program, tetapi juga menunjukkan tingkat kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Dalam ruang lingkup administrasi publik, efektivitas menjadi tolok ukur dalam menilai keberfungsian pelayanan terhadap masyarakat. Ravianto (2014) menyatakan bahwa efektivitas adalah seberapa baik suatu pekerjaan diselesaikan dan sejauh mana hasil kerja sesuai dengan perencanaan, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutu. Efektivitas berkaitan erat dengan output yang dihasilkan oleh organisasi dan bukan hanya soal proses.

Sementara itu, Gibson dalam Bungkaes (2013) menegaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui perbandingan antara kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi atau unit kerja dalam mencapai tujuan spesifik yang telah ditetapkan. Efektivitas menjadi penting dalam pelayanan publik karena berhubungan langsung dengan persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Siagian, 2008).

### **Indikator Efektivitas Menurut Sedarmayanti**

Sedarmayanti (2009) merumuskan empat indikator utama dalam menilai efektivitas suatu layanan publik, yaitu:

#### **1. Input**

Input merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan kegiatan, seperti sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana, serta data dan informasi yang relevan. Input yang memadai menjadi prasyarat mutlak bagi terciptanya pelayanan publik yang optimal.

#### **2. Proses Produksi**

Proses produksi merujuk pada tahapan pelaksanaan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga implementasi. Dalam pelayanan publik, proses ini mencakup bagaimana petugas memberikan pelayanan, apakah mengikuti prosedur operasional standar, serta bagaimana koordinasi antarbagian berlangsung.

#### **3. Hasil (Output)**

Output adalah hasil langsung dari pelayanan yang diberikan. Dalam konteks layanan Helpdesk, output dapat berupa kecepatan penyelesaian aduan, akurasi informasi, dan kemudahan akses. Output yang baik menunjukkan bahwa layanan telah dilaksanakan sesuai dengan harapan pengguna.

#### **4. Produktivitas**

Produktivitas mengukur hubungan antara hasil (output) dengan sumber daya yang digunakan (input). Layanan publik yang produktif adalah layanan yang mampu memberikan hasil maksimal dengan sumber daya minimal tanpa mengurangi kualitas.

Model empat indikator dari Sedarmayanti (2009) ini digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas layanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu secara sistematis dan menyeluruh.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga penyedia layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Moenir (2006), pelayanan publik adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung secara langsung. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Ratminto dan Winarsih (2010) menambahkan bahwa pelayanan publik harus bersifat prima, yaitu cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memiliki sistem layanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.

Pelayanan publik yang baik bukan hanya menghasilkan kepuasan masyarakat, tetapi juga meningkatkan legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara negara. Hal ini sangat relevan dalam konteks lembaga penyelenggara Pemilu seperti KPU, di mana kualitas layanan sangat menentukan kepercayaan publik terhadap proses demokrasi.

### **Helpdesk sebagai Sistem Layanan Informasi**

Helpdesk merupakan bagian dari sistem layanan informasi yang dirancang untuk memberikan bantuan teknis, administratif, maupun substantif kepada pengguna layanan. Adam et al. (2020) mendefinisikan helpdesk sebagai sistem manajemen yang dapat membantu memenuhi kebutuhan seseorang terkait dengan pelayanan, pertanyaan, atau keluhan terhadap suatu layanan instansi, biasanya dengan dukungan sistem ticketing atau pelacakan. Dalam konteks pemerintahan, helpdesk dapat bersifat internal maupun eksternal. Helpdesk internal melayani pegawai atau pihak dalam lembaga, sedangkan helpdesk eksternal ditujukan untuk publik atau mitra eksternal (Chatarina & Rehatalanit, 2023). Pada KPU, layanan helpdesk berfungsi sebagai jembatan antara penyelenggara Pemilu dengan peserta dan masyarakat, khususnya dalam tahap teknis seperti pendaftaran partai politik, pencalonan, kampanye, dan rekapitulasi suara. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi, helpdesk modern telah mengadopsi sistem berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring, mengirimkan laporan, serta memantau tindak lanjutnya. Hal ini menuntut kesiapan sumber daya manusia yang kompeten serta infrastruktur teknologi yang memadai.

### **Pemilihan Umum dan Peran KPU**

Pemilihan Umum adalah mekanisme formal untuk memilih wakil rakyat dan pemimpin eksekutif secara langsung oleh rakyat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017, Pemilu diselenggarakan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil (LUBER dan JURDIL). Komisi Pemilihan Umum (KPU) adalah lembaga negara yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri, bertugas menyelenggarakan Pemilu di tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten/kota.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena cocok untuk menggambarkan situasi sosial secara lebih mendalam, terutama dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2014), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami makna dan proses interaksi sosial secara alami. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui secara rinci bagaimana pelayanan Helpdesk di KPU Provinsi Bengkulu dijalankan selama Pemilu 2024, serta menilai seberapa efektif layanan tersebut dari sudut pandang para pelaku dan pengguna layanan. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Tujuan penelitian ini bukan untuk menguji teori, tetapi untuk mengumpulkan fakta dan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan berdasarkan empat indikator efektivitas menurut Sedarmayanti (2009), yaitu input (sumber daya), proses (jalannya pelayanan), output (hasil pelayanan), dan produktivitas (tingkat efisiensi kerja). Setiap indikator membantu menilai bagaimana kualitas dan efisiensi layanan Helpdesk, termasuk kecepatan respon, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.

Penelitian dilakukan di Kantor KPU Provinsi Bengkulu, yang beralamat di Jalan Kapuas Raya Nomor 82, Kota Bengkulu. Lokasi ini dipilih karena KPU menjadi lembaga utama dalam pelaksanaan layanan Helpdesk, khususnya pada tahap pendaftaran dan verifikasi partai politik. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti SOP, arsip pengaduan, dan laporan kegiatan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih orang-orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman langsung terkait pelayanan Helpdesk. Informan utama terdiri dari kepala subbagian teknis dan petugas Helpdesk. Informan tambahan berasal dari pihak luar, seperti peserta partai politik yang menggunakan aplikasi SIPOL dan anggota DPRD.

Pemilihan informan ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih relevan dan sesuai dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2016).

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga teknik: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan di kantor KPU. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti bisa menggali informasi secara mendalam namun tetap terarah. Semua hasil wawancara direkam dan ditulis ulang untuk dianalisis. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti administratif seperti formulir pengaduan dan materi sosialisasi. Keabsahan data dijaga dengan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber dan metode untuk memastikan informasi yang diperoleh benar dan konsisten. Selain itu, peneliti juga melakukan “member check” dengan mengonfirmasi isi wawancara kepada informan untuk memastikan tidak ada kesalahan pemahaman. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tiga tahap: reduksi data (memilah data yang penting), penyajian data (menyusun dalam bentuk narasi tematik), dan penarikan kesimpulan (menyusun hasil secara menyeluruh). Dengan metode ini, peneliti berharap bisa menggambarkan kondisi pelayanan Helpdesk secara jelas dan bermanfaat untuk pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital di masa depan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan Helpdesk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan Pemilu Tahun 2024, dengan fokus pada pelayanan pendaftaran dan verifikasi partai politik melalui aplikasi SIPOL. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dianalisis berdasarkan empat indikator efektivitas menurut teori Sedarmayanti (2009), yaitu input, proses produksi, hasil (output), dan produktivitas.

#### Indikator Input

Berdasarkan observasi lapangan dan keterangan informan, diketahui bahwa input dalam pelayanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu telah disiapkan secara memadai. Input yang dimaksud mencakup sarana dan prasarana fisik, ketersediaan SDM, dan dukungan perangkat teknologi. Fasilitas pelayanan seperti meja helpdesk, komputer, koneksi internet, dan ruang pelayanan tersedia dan berfungsi baik. Selain itu, KPU Provinsi Bengkulu telah menyediakan ruang khusus untuk pelayanan aduan terkait SIPOL, lengkap dengan sistem antrean manual. Dari sisi SDM, petugas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Helpdesk berasal dari Subbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu serta staf administrasi yang telah mendapatkan pelatihan teknis penggunaan SIPOL.

#### Indikator Proses Produksi

Proses produksi dalam pelayanan Helpdesk mengacu pada mekanisme kerja atau pelaksanaan layanan dari awal hingga akhir. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, proses pelayanan telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan KPU RI. Petugas menerima permohonan masyarakat baik secara langsung maupun melalui email resmi, melakukan verifikasi data pelapor, dan memberikan penjelasan teknis terkait langkah-langkah yang harus dilakukan, termasuk pengisian formulir dan koordinasi dengan partai politik terkait. Wawancara dengan Kepala Subbag Teknis mengungkapkan bahwa semua pelayanan dilakukan dengan prinsip akuntabilitas dan keterbukaan informasi. Waktu pelayanan dibuka selama hari kerja, dari pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, dengan rentang waktu penanganan aduan bervariasi antara 1 hingga 3 hari kerja, tergantung kelengkapan dokumen yang diberikan pelapor. Namun, dalam pelaksanaan teknis, masih ditemukan kendala seperti ketidaksesuaian antara data yang diinput oleh partai ke SIPOL dengan data identitas masyarakat. Hal ini membuat proses klarifikasi menjadi lebih panjang karena pihak Helpdesk harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan pengurus partai. Beberapa pemohon juga mengaku kesulitan memahami terminologi teknis dalam aplikasi SIPOL, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk menerima penjelasan dari petugas. Meskipun demikian, berdasarkan catatan dokumentasi, tidak ditemukan keluhan serius mengenai sikap atau etika petugas. Masyarakat yang dilayani mengaku bahwa petugas memberikan penjelasan secara sabar dan komunikatif.

#### Indikator Hasil (Output)

Hasil dari pelayanan Helpdesk dapat dilihat dari capaian administratif dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Secara kuantitatif, terdapat 316 laporan pencatutan nama dalam keanggotaan partai politik selama tahun 2024, dan seluruh laporan tersebut ditindaklanjuti oleh petugas

Helpdesk. Sebagian besar aduan berhasil diselesaikan dengan meminta partai politik terkait menghapus nama pelapor dari sistem SIPOL. Hal ini menunjukkan bahwa Helpdesk mampu memenuhi fungsi mediasi antara masyarakat dan peserta Pemilu.

Wawancara dengan dua anggota DPRD, yang juga pernah menggunakan layanan Helpdesk saat proses verifikasi partai mereka, menyebutkan bahwa pelayanan cukup membantu dalam menjelaskan regulasi dan mengarahkan mereka untuk melengkapi dokumen administratif secara benar. Mereka juga menyatakan bahwa kehadiran Helpdesk menambah kepercayaan peserta terhadap proses pendaftaran karena merasa difasilitasi dan tidak dibiarkan mencari informasi sendiri.

### Indikator Produktivitas

Produktivitas dalam konteks ini dilihat dari efisiensi penggunaan sumber daya untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, tim Helpdesk mampu menangani seluruh permohonan masyarakat dengan jumlah personel yang terbatas. Dari segi beban kerja, satu petugas dapat melayani rata-rata 7–10 laporan per hari selama masa pendaftaran partai politik. Meski terdapat kendala dalam hal kecepatan layanan saat volume permohonan meningkat, secara umum produktivitas Helpdesk dapat dikategorikan tinggi. KPU Provinsi Bengkulu juga menunjukkan kemampuan adaptif dalam menyesuaikan proses layanan dengan kebutuhan lapangan. Ketika terjadi peningkatan jumlah aduan, KPU menerapkan sistem antrean tambahan dan membuka jalur email pengaduan untuk mengurangi kepadatan pelayanan tatap muka. Fleksibilitas ini menjadi nilai tambah dari sisi manajemen pelayanan. Dari aspek efektivitas penggunaan sumber daya digital, sistem SIPOL masih memiliki kekurangan, terutama dalam hal integrasi data dan validasi keanggotaan partai. Namun, keterbatasan ini bukan menjadi tanggung jawab langsung Helpdesk, melainkan merupakan ranah pengembangan sistem oleh KPU Pusat. Meski demikian, petugas Helpdesk dinilai mampu mengatasi keterbatasan sistem dengan pendekatan komunikasi langsung kepada pelapor dan partai politik.

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Helpdesk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Bengkulu dalam Pemilu 2024 dinilai cukup efektif jika dilihat dari empat indikator pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2009), yaitu input, proses, output, dan produktivitas. Pada aspek input, KPU telah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai, seperti komputer, jaringan internet, serta ruang khusus pelayanan. Petugas Helpdesk juga telah mengikuti pelatihan dalam penggunaan aplikasi SIPOL. Meski begitu, jumlah personel masih terbatas, terutama saat terjadi lonjakan laporan, yang menghambat kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya perencanaan sumber daya manusia yang lebih matang. Pada aspek proses, pelayanan sudah mengikuti prosedur yang jelas dan ditetapkan oleh KPU pusat. Laporan yang masuk diproses secara berjenjang, mulai dari verifikasi identitas hingga klarifikasi ke partai politik. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara kerja aplikasi SIPOL, yang menunjukkan pentingnya sosialisasi dan edukasi digital yang lebih luas. Kemudahan akses dan pemahaman prosedur merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang efektif, seperti yang ditegaskan oleh Moenir (2006). Sementara itu, dari sisi output, pelayanan Helpdesk dinilai baik karena mampu menyelesaikan semua laporan pencatutan nama dengan cepat dan sesuai aturan. Mayoritas pelapor merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Namun, beberapa orang mengaku kesulitan memahami istilah-istilah teknis yang digunakan dalam dokumen balasan. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan bahasa agar lebih mudah dipahami masyarakat umum.

Dari segi produktivitas, petugas Helpdesk mampu menangani banyak laporan setiap harinya meskipun personel terbatas. Bahkan saat beban kerja meningkat, KPU mengalihkan sebagian pelayanan ke jalur online melalui email. Strategi ini cukup efektif dan menunjukkan bahwa KPU mampu beradaptasi dengan kondisi di lapangan. Namun, bekerja dalam tekanan tinggi terus-menerus juga berisiko menyebabkan kelelahan dan penurunan kualitas pelayanan. Maka, penting bagi KPU untuk merencanakan sistem kerja yang berkelanjutan dan menambah tenaga kerja saat dibutuhkan. Secara keseluruhan, pelayanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu sudah memenuhi sebagian besar kriteria pelayanan publik yang efektif. Infrastruktur tersedia, proses berjalan sesuai aturan, hasil pelayanan memuaskan masyarakat, dan produktivitas kerja tinggi. Meski begitu, masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki, seperti meningkatkan literasi digital masyarakat, menambah jumlah petugas saat masa sibuk, dan menyederhanakan bahasa pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis teknologi seperti Helpdesk SIPOL sangat penting dalam memperkuat partisipasi dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan Pemilu. Jika dikelola dengan baik, model pelayanan seperti ini dapat diterapkan di daerah lain sebagai bentuk pelayanan publik yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Helpdesk KPU Provinsi Bengkulu dalam penyelenggaraan Pemilu 2024 sudah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari empat aspek utama, yaitu input, proses, output, dan produktivitas (Sedarmayanti, 2009). Dari sisi input, KPU telah menyediakan sarana seperti komputer, jaringan internet, dan petugas yang terlatih. Meski begitu, jumlah petugas masih kurang saat terjadi lonjakan laporan. Pada aspek proses, layanan sudah mengikuti prosedur yang jelas dan dijalankan secara disiplin. Laporan masyarakat ditangani sesuai dengan aturan, khususnya terkait pencatatan nama dalam aplikasi SIPOL. Dari sisi output, semua laporan berhasil diselesaikan dan mayoritas masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Untuk produktivitas, Helpdesk dapat bekerja cukup efisien meskipun dengan sumber daya yang terbatas. KPU juga membuka layanan melalui email saat jumlah laporan meningkat, sebagai bentuk adaptasi terhadap kondisi lapangan. Namun, masih ada beberapa masalah yang ditemukan. Misalnya, masyarakat kesulitan memahami istilah-istilah teknis dalam aplikasi SIPOL, dan kurangnya jumlah petugas membuat pelayanan jadi lambat. Ini menunjukkan bahwa pemahaman digital masyarakat masih rendah dan perlu ditingkatkan, agar pelayanan bisa lebih mudah diakses semua kalangan.

### Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan sebagai bahan rekomendasi praktis bagi Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Bengkulu dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan Helpdesk pada penyelenggaraan Pemilu mendatang. Pertama, KPU perlu melakukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Jumlah petugas pelayanan harus disesuaikan dengan beban kerja aktual, khususnya pada masa-masa puncak aktivitas kepemiluan seperti tahapan verifikasi partai politik. Selain itu, pelatihan berkala dengan materi yang mencakup aspek teknis, komunikasi publik, dan manajemen stres penting diberikan untuk menjaga kompetensi dan profesionalisme petugas. Kedua, dalam aspek komunikasi publik, KPU disarankan menyederhanakan bahasa teknis dalam dokumen dan antarmuka aplikasi SIPOL agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum. Penggunaan bahasa yang lugas, disertai infografik, video tutorial, dan layanan panduan interaktif, dapat menjadi alternatif untuk menjembatani kesenjangan literasi digital yang masih cukup signifikan. Ketiga, KPU juga perlu mengembangkan sistem layanan daring yang terintegrasi, memungkinkan masyarakat melakukan pelaporan, pelacakan status laporan, serta komunikasi dua arah tanpa harus hadir secara fisik. Penguatan kanal email dan pemanfaatan chatbot atau layanan pesan otomatis akan sangat membantu efisiensi proses pelayanan. Keempat, strategi kolaboratif dengan perguruan tinggi, media lokal, dan organisasi masyarakat sipil dalam rangka edukasi publik perlu ditingkatkan. Sosialisasi terkait penggunaan SIPOL, hak politik warga negara, serta mekanisme pengaduan harus menjadi bagian dari gerakan literasi demokrasi yang dilakukan secara inklusif dan berkelanjutan. Terakhir, KPU perlu melakukan evaluasi layanan secara berkala melalui survei kepuasan pengguna, audit internal, serta forum umpan balik masyarakat sebagai instrumen untuk mendeteksi kelemahan dan merancang inovasi berbasis data lapangan. Melalui saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan Helpdesk KPU ke depan tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga transformatif dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara pemilu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A., dkk. (2020). Implementasi layanan helpdesk sistem informasi ASN pada instansi X. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, (2023).
- Alif, M. (2023). Efektivitas kinerja Komisi Pemilihan Umum dalam meningkatkan partisipasi politik pada Pilkada Kabupaten Konawe Selatan tahun 2020. *Jurnal Thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (2007). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, B. (2011). Teknik-teknik observasi. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Semarang*, (2016).
- Bungkaes. (2013). Efektivitas pelayanan publik. *Eureka Media Aksara*.
- Burhan, M. (2012). Dampak bullying terhadap kepercayaan diri siswa sekolah dasar. *Jurnal Penas Mahakam*, Desember 2019.
- Hardiyansyah. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Cakrawala*, 2020.

- Hardiyanti, M. (2022). Urgensi sistem e-voting dan sirekap dalam penyelenggaraan Pemilu 2024. *Jurnal Equitable*, 7(2), 2022.
- Khairul, F., & Kahar, H. (2024). Efektivitas SIPOL dalam verifikasi partai politik pada Pemilu 2024 di Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Ilmu Sosial*, 4(7), 31–40.
- Mantja. (2007). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masruri. (2014). Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 132–144.
- Miles, MB, & Huberman, AM (2007). Studi deskriptif komunitas disleksia “Parents Support Group (PSG)” di Lembaga Terapi Cita Hati Bunda Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Pendidikan Khusus*, 2018.
- Moenir, HAS (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, LJ (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Global Eksekutif Teknologi.
- Mulyana, D. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Global Eksekutif Teknologi.
- Rachmawati. (2020). Implementasi layanan helpdesk sistem informasi ASN pada instansi X. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 2023.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2010). *pelayanan manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ravianto. (2014). Implementasi efektivitas pengendalian intern pada sistem informasi akuntansi penggajian. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 2023.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen PNS*. Bandung: Refika Aditama.
- Setyadin. (2005). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidiq, M., & Choiri, M. (2019). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan metode campuran. *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan*, 2023.
- Sinambela, LP (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang, PS (2008). *Efektivitas pelayanan publik*. Jakarta: Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2003). *Efektivitas pelayanan publik*. Eureka Media Aksara.
- Susanto. (2007). *Efektivitas pelayanan publik*. Eureka Media Aksara.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Grup Media Kencana Prenada.
- Trimawangsari. (2023). Pelaksanaan layanan helpdesk sistem informasi ASN pada instansi X. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 2023.
- Wiyono, S. (2007). Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 132–144.
- Indonesia. (1945). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1945 tentang Pemilu.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat.
- Kementerian PAN-RB. (2003). Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Komisi Pemilihan Umum. (2022). Keputusan KPU Nomor 195 Tahun 2022 tentang Penetapan Aplikasi SIPOL sebagai Aplikasi Khusus KPU.
- Komisi Pemilihan Umum. (2022). Keputusan KPU Nomor 260 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Verifikasi Partai Politik Peserta Pemilu, beserta perubahannya melalui Keputusan KPU Nomor 533 Tahun 2022.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2025, 12 Januari). Pelayanan. <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>
- KPU Provinsi Bengkulu. (2025, 19 Januari). Berita KPU. <https://bengkulu.kpu.go.id/blog/category/104>
- KPU Provinsi Bengkulu. (2025, 4 April). Cek NIK Partai. [https://infopemilu.kpu.go.id/Pemilu/cari\\_nik](https://infopemilu.kpu.go.id/Pemilu/cari_nik)