

Efektivitas Layanan Helpdesk Dalam Tata Kelola Pencalonan Pemilu Dan Pilkada 2024

Elvian Edi Kusuma¹, Elyzabeth Thalia David²

^{1,2} Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat

Corresponding Author: edikusumaelvian51@gmail.com

Keyword:

Helpdesk Services,
Candidate
Nomination, General
Elections, Regional
Elections, Silon, Good
Governance

Abstract: *The nomination stage of the 2024 Simultaneous General Elections and Regional Head Elections in Indonesia faced considerable challenges, including regulatory changes, technical issues with the Candidate Nomination Information System (Sistem Informasi Pencalonan/Silon), and the need for responsive and adaptive public services. This study aims to analyze the effectiveness of helpdesk services in supporting the nomination process for Regional Representative Council (DPD) members, Provincial Regional House of Representatives (DPRD) members, and Governor and Deputy Governor candidates in West Nusa Tenggara Province, while identifying strategies to improve service effectiveness. A qualitative approach was employed through a combination of literature review and empirical research using participant observation, supported by the analysis of regulations, official correspondence, minutes of meetings, and technical guidelines. The findings indicate that the helpdesk service effectively provided information, consultation, technical assistance, coordination, and problem-solving, enabling all nomination stages to be completed on schedule despite technical disruptions in Silon, regulatory changes, limited access to Silon accounts, and varying levels of political party operators' technical competence. This achievement was supported by institutional synergy between KPU commissioners as policy makers and the KPU Secretariat as the public service implementing body. The study concludes that helpdesk services constitute a crucial governance instrument by bridging policy implementation, digital technology, and service users, thereby supporting effective, adaptive, and good governance-oriented election administration.*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Serentak Tahun 2024 merupakan agenda demokrasi nasional dengan tingkat kompleksitas yang sangat tinggi karena seluruh tahapan pemilihan dilaksanakan dalam tahun yang sama, meliputi pemilihan Presiden dan Wakil Presiden, anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi (DPRD Provinsi), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (DPRD Kabupaten/Kota), serta pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota. Kompleksitas tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek regulasi, tetapi juga menyangkut koordinasi antarlembaga, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan penyelenggara pemilu dalam memberikan pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan akuntabel kepada peserta pemilu.

Di antara seluruh tahapan penyelenggaraan, pencalonan merupakan tahapan yang memiliki tingkat kerawanan tinggi karena menjadi pintu awal penetapan peserta pemilu dan pemilihan. Pada tahap ini, setiap perubahan regulasi, permasalahan administrasi, maupun kendala teknis penggunaan Sistem Informasi Pencalonan (Silon) berpotensi memengaruhi kelancaran tahapan berikutnya. Oleh karena itu, penyelenggara pemilu dituntut tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tetapi juga menyediakan pelayanan publik yang mampu memberikan kepastian informasi, konsultasi, pendampingan, serta penyelesaian permasalahan secara cepat kepada peserta pemilu. Fenomena tersebut tampak secara nyata pada penyelenggaraan tahapan pencalonan di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pada pencalonan anggota DPD terjadi perubahan regulasi akibat Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 12/PUU-XXI/2023 mengenai syarat pendaftaran calon perseorangan anggota DPD yang bersatus sebagai mantan terpidana. Pada pencalonan anggota DPRD muncul dinamika pengajuan kembali bakal calon di

luar jadwal tahapan berdasarkan kebijakan administratif KPU yang disebabkan oleh kendala aplikasi Silon. Selanjutnya, pada tahapan pencalonan Kepala Daerah terjadi perubahan persyaratan pencalonan melalui Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 60/PUU-XXII/2024 yang ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota hanya 2 (dua) hari sebelum masa pendaftaran pasangan calon dimulai. Di sisi lain, implementasi Silon sebagai instrumen digital pencalonan juga masih menghadapi berbagai kendala teknis yang membutuhkan penanganan secara cepat agar tidak menghambat proses pencalonan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan tahapan pencalonan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi dan sistem informasi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi penyelenggara dalam mengelola perubahan kebijakan, membangun koordinasi antarpemangku kepentingan, serta menyediakan pelayanan publik yang responsif. Dalam konteks tersebut, layanan helpdesk yang diselenggarakan oleh Sekretariat KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menjadi instrumen strategis untuk memberikan informasi, konsultasi, asistensi teknis, serta penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi peserta pemilu selama tahapan pencalonan berlangsung.

Sebagai lembaga penyelenggara pemilu, KPU menjalankan fungsi kelembagaan melalui dua unsur utama, yaitu anggota KPU (komisioner) sebagai pengambil kebijakan dan Sekretariat KPU sebagai unsur pendukung administrasi yang diisi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan Pasal 77 dan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, Sekretariat KPU merupakan unsur pendukung KPU yang bertugas menunjang pelaksanaan tugas dan wewenang penyelenggara Pemilu. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Sekretariat KPU memberikan dukungan administratif sekaligus menyelenggarakan pelayanan publik untuk memastikan kebijakan yang ditetapkan komisioner dapat diimplementasikan secara efektif sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini selaras dengan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan publik, sehingga Sekretariat KPU wajib memberikan layanan yang profesional, efektif, dan akuntabel dalam setiap tahapan penyelenggaraan Pemilu. Dalam perspektif tersebut, layanan helpdesk pencalonan merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang secara langsung menjembatani kebutuhan peserta Pemilu dan Pilkada dengan pelaksanaan kebijakan kepemiluan di lapangan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan yang ditetapkan oleh komisioner sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat KPU sebagai pelaksana administrasi penyelenggaraan pemilu.

Secara konseptual, penelitian ini berpijak pada paradigma good governance yang menempatkan efektivitas, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, serta orientasi pada kepentingan publik sebagai prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan (UNDP, 1997). Paradigma tersebut diperkuat oleh konsep New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2007) yang menekankan bahwa organisasi publik tidak semata-mata berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi harus mampu melayani masyarakat melalui pelayanan yang partisipatif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Perkembangan teori pelayanan publik selanjutnya menunjukkan bahwa pelayanan publik modern tidak lagi dipahami sebagai hubungan satu arah antara penyedia dan pengguna layanan. Public Service Logic (Osborne, 2018) menjelaskan bahwa nilai pelayanan publik dibangun melalui interaksi dan kolaborasi antara penyelenggara dengan pengguna layanan (co-creation of value). Konsep tersebut kemudian berkembang menjadi Public Service Ecosystem (Osborne et al., 2022) yang memandang keberhasilan pelayanan publik sebagai hasil interaksi berbagai aktor, institusi, regulasi, teknologi, dan pengguna layanan dalam suatu ekosistem yang saling terhubung. Dalam konteks penyelenggaraan tahapan pencalonan, layanan helpdesk tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga menjadi penghubung antara regulasi, sistem informasi Silon, penyelenggara pemilu, dan partai politik sebagai pengguna layanan.

Selain itu, dinamika perubahan regulasi yang terjadi selama tahapan pencalonan juga memerlukan kemampuan organisasi untuk membangun koordinasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kebijakan. Perspektif Collaborative Governance (Ansell & Gash, 2008) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik bergantung pada kolaborasi antarpemangku kepentingan melalui komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah secara bersama. Sementara itu, konsep Organizational Resilience (Duchek, 2020) menegaskan bahwa organisasi publik harus memiliki kemampuan mengantisipasi perubahan, merespons gangguan secara cepat, serta beradaptasi terhadap situasi yang berkembang agar pelayanan publik tetap berjalan secara efektif.

Penelitian ini juga menggunakan perspektif implementasi kebijakan dari Hill dan Hupe (2014) yang memandang implementasi sebagai proses dinamis yang dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, koordinasi antarpelaksana, interpretasi kebijakan, dan kondisi lingkungan. Dalam konteks penelitian ini, layanan helpdesk diposisikan sebagai instrumen implementasi kebijakan yang menjembatani perubahan regulasi dengan praktik penyelenggaraan tahapan pencalonan sehingga peserta pemilu memperoleh kepastian informasi dan pendampingan dalam memenuhi ketentuan yang berlaku. Perkembangan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pemilu modern. Inovasi layanan berbasis digital di instansi pemerintah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, terutama dalam sektor pemerintahan (Lember, Kattel, & Tönurist, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Pratama, 2021). Menurut laporan International Institute for Democracy and Electoral Assistance (2020), penggunaan teknologi informasi dalam pemilu, termasuk Silon, dapat meningkatkan kualitas administrasi pemilu, namun juga menghadirkan tantangan baru terkait kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Digitalisasi administrasi melalui Silon merupakan bagian dari transformasi tata kelola kepegiluan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi proses pencalonan.

Penggunaan Silon merupakan bagian dari upaya digitalisasi tahapan pemilu. Implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan teknis, keterbatasan literasi digital pengguna, serta kurangnya dukungan layanan bantuan yang optimal (Hidayat, 2022). Namun demikian, menurut penulis, bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem informasi, melainkan juga oleh kualitas pelayanan pendukung yang mampu membantu pengguna ketika menghadapi perubahan regulasi maupun kendala teknis. Layanan helpdesk di instansi pemerintah memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi sistem informasi pemerintahan (Sari & Nugroho, 2020). Efektivitas layanan helpdesk dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain kecepatan respons, kompetensi sumber daya manusia, dan kualitas sistem informasi yang digunakan (Zhang & Venkatesh, 2017). Dengan demikian, efektivitas layanan helpdesk menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan implementasi digitalisasi penyelenggaraan pemilu.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi Silon, regulasi pencalonan, maupun digitalisasi administrasi kepegiluan, sebagian besar masih menitikberatkan pada aspek normatif, teknis sistem informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas layanan helpdesk sebagai instrumen tata kelola pencalonan, terutama dalam menghadapi dinamika perubahan regulasi, koordinasi antarpemangku kepentingan, serta penyelesaian permasalahan teknis selama tahapan pencalonan, masih relatif terbatas. Padahal, dalam praktik penyelenggaraan Pemilu dan Pilkada Tahun 2024, helpdesk menjadi salah satu instrumen utama yang digunakan KPU untuk memastikan implementasi kebijakan tetap berjalan secara efektif di tengah perubahan regulasi dan kendala teknis penggunaan Silon.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan helpdesk dalam mendukung tata kelola tahapan pencalonan Pemilu dan Pilkada Tahun 2024 di Provinsi Nusa Tenggara Barat serta merumuskan strategi penguatan layanan helpdesk pada penyelenggaraan pemilu di masa mendatang. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memosisikan layanan helpdesk bukan sekadar sebagai fungsi administratif, melainkan sebagai instrumen implementasi kebijakan, mekanisme kolaborasi antarpemangku

kepentingan, wujud ketahanan organisasi, serta bagian dari ekosistem pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemilu. Berdasarkan uraian tersebut, fokus penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana efektivitas pelaksanaan layanan helpdesk dalam mendukung tata kelola tahapan pencalonan pada Pemilu dan Pilkada Tahun 2024 di Provinsi Nusa Tenggara Barat? Strategi apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas layanan helpdesk dalam menghadapi dinamika tahapan pencalonan pada Pemilu dan Pilkada di masa mendatang?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memadukan studi kepustakaan dan penelitian empiris. Studi kepustakaan dilakukan melalui penelaahan berbagai literatur yang relevan, meliputi jurnal ilmiah, buku, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan tahapan pencalonan Pemilu dan Pilkada tahun 2024, termasuk peraturan KPU dan putusan Mahkamah Konstitusi. Kajian kepustakaan tersebut bertujuan membangun landasan konseptual mengenai efektivitas layanan publik, layanan helpdesk, tata kelola pada tahapan Pencalonan, dan pemanfaatan Silon dalam penyelenggaraan pemilu.

Penelitian empiris dilaksanakan di KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan fokus pada pelaksanaan layanan helpdesk dalam tahapan pencalonan Pemilu dan Pilkada Tahun 2024. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi partisipatif. Observasi dilakukan oleh penulis sebagai bagian dari tim pelaksana layanan helpdesk dan operator Silon selama tahapan pencalonan berlangsung (participant observer), sehingga memungkinkan peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan, koordinasi, penyelesaian kendala teknis, serta interaksi antara petugas helpdesk dengan pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan pelaksanaan helpdesk, surat dinas, serta dokumen lain yang berkaitan dengan tahapan pencalonan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan dianalisis menggunakan metode kualitatif. Analisis penelitian ini juga didukung oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Semester I Tahun 2023 sebagai data pendukung untuk mengevaluasi efektivitas layanan helpdesk.

HASIL DAN DISKUSI

1. Pencalonan Anggota DPD Dapil Nusa Tenggara Barat

Pada tahapan pencalonan anggota DPD Dapil Nusa Tenggara Barat, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melakukan berbagai persiapan yang cukup komprehensif, meliputi penyusunan dan publikasi pengumuman terkait syarat dukungan minimal pemilih dan sebarannya, pelaksanaan sosialisasi kepada stakeholder (Forkopimda, organisasi masyarakat, tokoh agama, dan tokoh masyarakat), serta bimbingan teknis penggunaan Silon. Selain itu, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat juga menyediakan layanan helpdesk yang dapat diakses secara langsung di kantor maupun secara daring melalui WhatsApp, bahkan membentuk grup komunikasi khusus untuk mempermudah koordinasi dengan tim bakal calon.

Meskipun persiapan telah dilakukan secara optimal, terdapat sejumlah permasalahan yang muncul. Pertama, masih terdapat keterbatasan pemahaman teknis dari tim bakal calon dalam penggunaan aplikasi Silon. Kedua, kendala teknis berupa error dan maintenance pada Silon yang menghambat proses input data dan unggah dokumen. Ketiga, dinamika regulasi yang cukup signifikan, khususnya setelah terbitnya perubahan ketentuan pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 12/PUU-XXI/2023, yang mengubah persyaratan pendaftaran calon bagi mantan terpidana, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi sebagian bakal calon. Berdasarkan Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2022, dua Bakal Calon Anggota DPD yang berstatus sebagai mantan terpidana dapat memenuhi syarat pendaftaran calon meskipun dirinya pernah melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih dengan catatan harus secara terbuka dan jujur mengemukakan kepada publik bahwa yang bersangkutan mantan terpidana. Namun, setelah terbitnya Peraturan KPU Nomor 11 Tahun 2023 sebagai

tindak lanjut atas Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 12/PUU-XXI/2023, dua Bakal Calon Anggota DPD tersebut tidak memenuhi syarat pendaftaran calon karena yang bersangkutan belum melewati jangka waktu 5 tahun setelah mantan terpidana selesai menjalani pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, peran helpdesk menjadi sangat penting. Helpdesk tidak hanya memberikan layanan konsultasi secara responsif dengan melakukan pendampingan teknis secara langsung (bahkan terbuka 24 jam melalui media WhatsApp), memberikan penjelasan komprehensif terkait perubahan regulasi, serta secara proaktif mengingatkan tahapan yang harus dilalui oleh bakal calon. Bahkan, dalam situasi sengketa yang diajukan oleh salah satu bakal calon anggota DPD, helpdesk tetap menjalankan fungsi pelayanan secara profesional dengan menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan tim bakal calon anggota DPD sebagai pemenuhan pembuktian di pengadilan.

Pelaksanaan layanan helpdesk pada tahapan pencalonan anggota DPD Dapil Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat telah mengadopsi pendekatan pelayanan publik yang relatif komprehensif sejak tahap awal. Persiapan berupa sosialisasi, bimbingan teknis, serta penyediaan layanan komunikasi langsung dan kanal digital mencerminkan upaya membangun ekosistem pelayanan yang inklusif. Dalam perspektif Stephen P. Osborne, praktik ini sejalan dengan konsep *public service logic*, dimana nilai pelayanan tidak hanya dihasilkan oleh penyelenggara, tetapi melalui interaksi aktif dengan pengguna layanan. Pembentukan grup komunikasi dan layanan helpdesk 24 jam menunjukkan adanya pergeseran dari model pelayanan birokratis yang kaku menuju pelayanan yang lebih kolaboratif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Pelaksanaan layanan helpdesk pada tahapan pencalonan anggota DPD Dapil Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi penyelenggara pemilu tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan Sikon, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan regulasi yang terjadi pada saat tahapan pencalonan sedang berlangsung. Meskipun KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melaksanakan berbagai persiapan melalui sosialisasi, bimbingan teknis, serta penyediaan layanan konsultasi secara langsung maupun daring, perubahan ketentuan mengenai persyaratan pencalonan sebagai tindak lanjut Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 12/PUU-XXI/2023 menyebabkan perlunya penyesuaian secara cepat oleh bakal calon maupun penyelenggara pemilu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pada tahapan pencalonan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan administratif sejak awal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam merespons dinamika kebijakan yang berkembang selama proses implementasi.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Hill dan Hupe, perubahan Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2022 menjadi Peraturan KPU Nomor 11 Tahun 2023 mencerminkan adanya *policy instability*, yaitu perubahan kebijakan yang terjadi ketika proses implementasi sedang berlangsung. Perubahan tersebut tidak hanya mengubah norma hukum mengenai persyaratan pencalonan mantan terpidana, tetapi juga menimbulkan ketidakpastian bagi bakal calon yang sebelumnya telah menyesuaikan dokumen berdasarkan ketentuan lama. Situasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan bukan merupakan proses linear yang hanya berorientasi pada kepatuhan terhadap regulasi, melainkan proses yang bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan kebijakan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas substansi regulasi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi pelaksana dalam melakukan adaptasi secara cepat terhadap perubahan kebijakan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa dalam situasi tersebut layanan helpdesk tidak lagi hanya menjalankan fungsi administratif sebagai pusat informasi, tetapi berkembang menjadi mekanisme adaptasi kebijakan (*policy adaptation mechanism*) yang menjembatani perubahan regulasi dengan pelaksanaannya di tingkat operasional. Peran tersebut diwujudkan melalui penyampaian informasi secara cepat mengenai perubahan ketentuan, pemberian penjelasan yang seragam kepada bakal calon, pendampingan selama proses penyesuaian persyaratan, hingga fasilitasi koordinasi dengan KPU Republik Indonesia apabila diperlukan penjelasan lebih lanjut. Dengan demikian, helpdesk berfungsi sebagai aktor implementasi yang memastikan

perubahan kebijakan dapat diterjemahkan menjadi tindakan operasional yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pengguna layanan.

Peran tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada kejelasan norma hukum, tetapi juga pada keberadaan mekanisme komunikasi yang mampu mengurangi ketidakpastian (*policy uncertainty*). Sebagaimana dikemukakan Hill dan Hupe, keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kemampuan aktor pelaksana dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik administrasi serta membangun koordinasi antaraktor yang terlibat. Dalam penelitian ini, layanan helpdesk menjalankan fungsi tersebut melalui komunikasi yang berkelanjutan antara KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat dan tim bakal calon anggota DPD sehingga perubahan regulasi tidak berkembang menjadi hambatan administratif yang mengganggu penyelenggaraan tahapan pencalonan.

Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa kendala teknis penggunaan Silon maupun perubahan regulasi tidak secara otomatis menurunkan efektivitas penyelenggaraan tahapan pencalonan. Sebaliknya, melalui layanan konsultasi yang responsif, pendampingan teknis secara langsung, komunikasi yang intensif, dan koordinasi yang berkelanjutan dengan KPU Republik Indonesia, seluruh permasalahan yang muncul dapat diselesaikan sebelum berkembang menjadi hambatan yang mengganggu tahapan pencalonan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas helpdesk tidak diukur dari kemampuan menghilangkan seluruh kendala, melainkan dari kemampuannya mengelola risiko implementasi sehingga tujuan kebijakan tetap dapat tercapai sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Selain berfungsi sebagai mekanisme adaptasi kebijakan, layanan helpdesk juga memperlihatkan penerapan prinsip *good governance*, terutama pada aspek responsivitas, akuntabilitas, dan netralitas. Hal tersebut tercermin ketika helpdesk tetap memberikan pelayanan secara profesional dalam situasi sengketa pencalonan terhadap calon yang dinyatakan tidak memenuhi syarat dengan menyediakan data dan informasi yang diperlukan sebagai bagian dari proses pembuktian di pengadilan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian masalah, tetapi juga oleh konsistensi penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan tidak memihak kepada seluruh pengguna layanan. Dalam konteks ini, helpdesk berfungsi sebagai *institutional buffer* yang menjaga kepercayaan publik terhadap penyelenggara pemilu di tengah dinamika perubahan regulasi maupun potensi konflik yang muncul selama tahapan pencalonan.

Hasil penelitian ini sekaligus memperluas temuan penelitian terdahulu yang selama ini lebih banyak menitikberatkan pada kepastian regulasi pencalonan atau implementasi Silon. Berbagai penelitian sebelumnya umumnya menjelaskan bahwa keberhasilan tahapan pencalonan dipengaruhi oleh kualitas regulasi, kesiapan sistem informasi, dan kepatuhan peserta pemilu terhadap persyaratan administratif. Namun, penelitian tersebut belum banyak menjelaskan bagaimana mekanisme pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pemilu mampu mengurangi dampak perubahan kebijakan terhadap implementasi di lapangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan helpdesk merupakan faktor *intervening* yang berperan penting dalam menjembatani kesenjangan antara perubahan regulasi dengan implementasinya sehingga kebijakan tetap dapat dilaksanakan secara efektif meskipun terjadi *policy instability*.

Secara empiris, efektivitas layanan helpdesk tercermin dari tetap terlaksananya seluruh tahapan pencalonan anggota DPD di Provinsi Nusa Tenggara Barat sesuai jadwal yang telah ditetapkan, meskipun dihadapkan pada perubahan regulasi dan berbagai kendala teknis selama proses pencalonan. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dalam penyelenggaraan pemilu tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi maupun sistem informasi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam membangun mekanisme adaptasi yang responsif terhadap perubahan lingkungan kebijakan. Oleh karena itu, penelitian ini memperlihatkan bahwa helpdesk bukan sekadar unit pelayanan administratif, melainkan instrumen strategis implementasi kebijakan yang memastikan perubahan regulasi dapat diterjemahkan secara cepat, seragam, dan efektif ke dalam praktik penyelenggaraan tahapan pencalonan.

Temuan tersebut juga sejalan dengan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Semester I Tahun 2023 yang memperoleh nilai 88,46 dengan kategori "Sangat Baik". Capaian tersebut menunjukkan bahwa layanan helpdesk yang diberikan selama tahapan pencalonan tidak hanya mampu mendukung penyelesaian berbagai kendala teknis dan perubahan regulasi, tetapi juga memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pengguna layanan. Dengan demikian, efektivitas layanan helpdesk tidak hanya tercermin dari keberhasilan penyelenggaraan tahapan pencalonan sesuai jadwal, tetapi juga terkonfirmasi melalui persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Pencalonan Anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat

Pelaksanaan layanan helpdesk pada tahapan pencalonan anggota DPRD Provinsi Nusa Tenggara Barat memperlihatkan bahwa tantangan utama penyelenggaraan pencalonan tidak hanya berkaitan dengan implementasi regulasi, tetapi juga dengan efektivitas transformasi digital melalui Sistem Informasi Pencalonan (Silon). Berdasarkan Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2023, pengajuan bakal calon anggota DPRD Provinsi dilaksanakan pada tanggal 1–14 Mei 2023 dan pengajuan perbaikan pada tanggal 26 Juni sampai dengan 9 Juli 2023. Namun demikian, selama pelaksanaan tahapan tersebut KPU Republik Indonesia beberapa kali menerbitkan kebijakan sebagai respons atas kendala teknis pada aplikasi Silon, yaitu melalui Surat Dinas Nomor 476/PL.01.4-SD/05/2023 mengenai pengajuan bakal calon secara manual akibat kendala Silon, Surat Dinas Nomor 495/PL.01.4-SD/05/2023, Nomor 496/PL.01.4-SD/05/2023, dan Nomor 505/PL.01.4-SD/05/2023 mengenai mekanisme pengajuan kembali bakal calon bagi partai politik yang mengalami kendala Silon maupun kendala lainnya, serta Surat Dinas Nomor 700/PL.01.4-SD/05/2023 mengenai penggantian dokumen perbaikan persyaratan bakal calon. Serangkaian kebijakan tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi pencalonan belum sepenuhnya berlangsung secara stabil sehingga memerlukan penyesuaian administratif selama tahapan pencalonan berlangsung.

Dalam perspektif transformasi digital sektor publik, temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Ines Mergel (2019) yang menyatakan bahwa transformasi digital bukan sekadar proses digitalisasi layanan, melainkan perubahan organisasi secara menyeluruh yang melibatkan penyesuaian proses bisnis, tata kelola, sumber daya manusia, dan pola pelayanan publik. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Silon tidak dapat diukur hanya dari beroperasinya aplikasi secara teknis, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam membangun mekanisme pendukung yang memungkinkan sistem tetap dapat dimanfaatkan ketika terjadi gangguan. Fakta bahwa KPU Republik Indonesia beberapa kali mengeluarkan kebijakan pengajuan ulang bakal calon akibat kendala Silon menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses yang dinamis dan memerlukan fleksibilitas organisasi dalam mempertahankan keberlangsungan pelayanan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kendala implementasi Silon tidak sepenuhnya berasal dari kualitas teknologi. Selain gangguan berupa error dan maintenance, penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan kompetensi sebagian operator partai politik dalam mengoperasikan aplikasi Silon turut memengaruhi efektivitas penyelenggaraan tahapan pencalonan. Kesulitan dalam melakukan penginputan data, mengunggah dokumen persyaratan, maupun memahami mekanisme penggunaan sistem menyebabkan sebagian besar konsultasi yang diterima helpdesk berkaitan dengan aspek operasional aplikasi. Temuan ini mengonfirmasi pandangan Ciancarini, Giancarlo, dan Grimaudo (2023) bahwa transformasi digital pada sektor publik mensyaratkan kesiapan keterampilan digital (*digital skills*) baik pada penyelenggara maupun pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Kompleksitas implementasi Silon semakin meningkat ketika beberapa partai politik menerapkan kebijakan pengelolaan akun secara terpusat di tingkat Dewan Pimpinan Pusat (DPP). Kondisi tersebut menyebabkan operator di tingkat provinsi tidak memiliki kewenangan penuh untuk melakukan penginputan maupun perbaikan data sehingga proses penyelesaian kendala harus dilakukan melalui koordinasi berjenjang. Akibatnya, penyelesaian permasalahan

teknis menjadi lebih panjang dibandingkan apabila pengelolaan akun dilakukan secara desentralisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan kualitas aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh desain tata kelola organisasi pengguna sistem. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi merupakan hasil interaksi antara teknologi, struktur organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia.

Dalam kerangka Information System Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), keberhasilan implementasi sistem informasi ditentukan oleh beberapa dimensi utama, yaitu system quality, information quality, dan service quality. Berdasarkan temuan penelitian, kendala yang terjadi pada Silon menunjukkan bahwa dimensi system quality belum sepenuhnya optimal karena masih ditemui gangguan teknis yang mengharuskan pengajuan ulang bakal calon maupun pengajuan secara manual. Namun demikian, kondisi tersebut tidak menyebabkan kegagalan implementasi sistem secara keseluruhan karena dimensi service quality mampu mengompensasi keterbatasan tersebut. Layanan helpdesk menyediakan konsultasi, pendampingan teknis, penyampaian informasi secara cepat, serta koordinasi intensif dengan helpdesk KPU Republik Indonesia sehingga partai politik tetap dapat menyelesaikan seluruh proses pencalonan sesuai ketentuan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam menjaga keberhasilan implementasi sistem informasi ketika kualitas sistem belum sepenuhnya stabil.

Peran helpdesk dalam penelitian ini menunjukkan bahwa service quality bukan sekadar layanan pelengkap dari sistem informasi, tetapi merupakan bagian integral dari keberhasilan transformasi digital. Helpdesk berfungsi sebagai penghubung antara pengguna sistem dengan pengembang maupun pengelola aplikasi melalui penyampaian informasi mengenai perkembangan gangguan sistem, fasilitasi penyelesaian masalah, serta pemberian pendampingan selama proses penginputan dan perbaikan data. Dengan demikian, layanan helpdesk memperkuat efektivitas implementasi Silon melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna, sehingga keterbatasan teknologi tidak berkembang menjadi hambatan yang mengganggu penyelenggaraan tahapan pencalonan.

Secara empiris, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi beberapa kali kebijakan pengajuan ulang bakal calon akibat kombinasi gangguan aplikasi, keterbatasan kompetensi operator, dan mekanisme pengelolaan akun yang terpusat, seluruh partai politik peserta Pemilu di Provinsi Nusa Tenggara Barat tetap dapat menyampaikan pengajuan bakal calon sesuai mekanisme yang ditetapkan dan seluruh tahapan pencalonan dapat diselesaikan tanpa menghambat pelaksanaan tahapan berikutnya. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak identik dengan tidak adanya gangguan teknologi, tetapi ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan ketika sistem menghadapi kendala. Dengan kata lain, keberhasilan transformasi digital lebih mencerminkan kemampuan organisasi mengelola proses implementasi dibandingkan sekadar keberhasilan teknologi itu sendiri.

Temuan penelitian ini sekaligus melengkapi berbagai penelitian terdahulu yang umumnya menitikberatkan pada efektivitas regulasi pencalonan maupun kualitas aplikasi Silon sebagai instrumen digital. Penelitian sebelumnya cenderung menjelaskan keberhasilan pencalonan berdasarkan kepatuhan terhadap regulasi, kelengkapan administrasi, atau performa sistem informasi. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendukung merupakan faktor yang sama pentingnya dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi. Keberadaan helpdesk memungkinkan berbagai kendala teknis maupun administratif diselesaikan secara cepat sehingga sistem tetap dapat dimanfaatkan secara efektif oleh seluruh pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memperluas Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean dengan menunjukkan bahwa dalam konteks penyelenggaraan pemilu, dimensi service quality memiliki peran strategis sebagai mekanisme yang menjaga keberlangsungan implementasi sistem informasi ketika system quality menghadapi berbagai keterbatasan.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini memperkuat argumentasi Mergel (2019) bahwa transformasi digital pada sektor publik memerlukan terbentuknya ekosistem pelayanan yang mampu mengintegrasikan teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia secara bersamaan.

Dalam konteks penelitian ini, layanan helpdesk merupakan bagian dari ekosistem tersebut karena berfungsi menghubungkan aplikasi Silon, KPU Republik Indonesia, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan partai politik sebagai pengguna layanan. Sinergi tersebut memungkinkan berbagai kendala teknis dapat diselesaikan melalui mekanisme koordinasi yang berkelanjutan sehingga implementasi transformasi digital tidak terhenti akibat gangguan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi penyelenggaraan pemilu tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas layanan pendukung yang memastikan teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Temuan tersebut diperkuat juga dengan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Semester I Tahun 2023 yang memperoleh nilai 88,46 dengan kategori "Sangat Baik". Hasil tersebut mengindikasikan bahwa layanan helpdesk sebagai bagian dari ekosistem transformasi digital mampu memberikan pelayanan yang responsif, mudah diakses, dan efektif dalam mendukung penyelenggaraan tahapan pencalonan. Dengan demikian, kualitas layanan helpdesk tidak hanya tercermin dari keberhasilan implementasi Silon dan penyelesaian berbagai kendala teknis, tetapi juga dari tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur Nusa Tenggara Barat

Pelaksanaan layanan helpdesk pada tahapan pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa tantangan utama penyelenggaraan pemilihan bukan lagi terletak pada aspek teknis penggunaan sistem informasi sebagaimana terjadi pada tahapan pencalonan anggota DPRD, melainkan pada kemampuan organisasi dalam merespons perubahan regulasi yang terjadi dalam waktu yang sangat singkat. Berdasarkan Lampiran I Peraturan KPU Nomor 8 Tahun 2024, pendaftaran pasangan calon dijadwalkan berlangsung pada tanggal 27–29 Agustus 2024, namun hanya dua hari sebelum pendaftaran bakal pasangan calon dimulai, KPU Republik Indonesia menerbitkan Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2024 sebagai tindak lanjut atas Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 60/PUU-XXII/2024 yang mengubah ketentuan persyaratan pencalonan kepala daerah. Sebagai tindak lanjut, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat menetapkan Keputusan Nomor 66 Tahun 2024 mengenai syarat minimal perolehan suara sah partai politik atau gabungan partai politik dalam mengajukan pasangan calon Gubernur dan Wakil Gubernur. Perubahan regulasi dalam waktu yang sangat terbatas tersebut menuntut seluruh partai politik segera melakukan penyesuaian strategi pencalonan dan kelengkapan dokumen sebelum masa pendaftaran dimulai.

Dalam perspektif organizational resilience, kondisi tersebut merupakan bentuk tekanan organisasi (organizational shock) yang menguji kemampuan penyelenggara pemilu dalam mempertahankan keberlangsungan pelayanan publik. Menurut Stephanie Duchek (2020), ketahanan organisasi tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan bertahan ketika menghadapi gangguan, tetapi juga melalui kemampuan mengantisipasi, merespons, dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan secara cepat. Ketiga dimensi tersebut tampak pada pelaksanaan layanan helpdesk KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat. Organisasi mampu mengantisipasi dampak perubahan regulasi melalui percepatan penyebaran informasi kepada partai politik, merespons perubahan dengan segera menyesuaikan mekanisme pelayanan berdasarkan Peraturan KPU Nomor 10 Tahun 2024 dan Keputusan KPU Provinsi Nomor 66 Tahun 2024, serta beradaptasi melalui pendampingan intensif agar seluruh persyaratan pencalonan dapat dipenuhi sebelum batas akhir pendaftaran.

Resiliensi organisasi tersebut tidak hanya bergantung pada kapasitas internal KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, tetapi juga pada kemampuan membangun koordinasi dengan berbagai aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pemilihan. Dalam kerangka Collaborative Governance yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2008), penyelesaian permasalahan publik memerlukan proses kolaborasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan melalui komunikasi, koordinasi, dan pembangunan kepercayaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa helpdesk berfungsi sebagai simpul koordinasi yang menghubungkan KPU Republik

Indonesia sebagai pembentuk kebijakan, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pelaksana, serta partai politik sebagai pengguna layanan. Melalui koordinasi tersebut, perubahan regulasi yang terjadi menjelang pendaftaran dapat segera dipahami oleh seluruh partai politik sehingga mereka memiliki kesempatan melakukan konsolidasi internal dan menyesuaikan dokumen pencalonan sesuai ketentuan yang baru. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak hanya dihasilkan oleh kapasitas organisasi secara individual, tetapi juga oleh kualitas kolaborasi antarlembaga dalam merespons perubahan kebijakan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa fungsi helpdesk telah berkembang melampaui peran administratif sebagai pusat konsultasi. Helpdesk menjadi media koordinasi yang mempercepat penyebaran informasi, memberikan interpretasi regulasi yang seragam, menyampaikan catatan perbaikan dokumen secara rinci, serta memastikan setiap partai politik memperoleh pendampingan hingga proses pendaftaran selesai. Peran tersebut memungkinkan proses adaptasi terhadap perubahan regulasi berlangsung secara lebih cepat sehingga potensi kesalahan administrasi akibat perubahan persyaratan pencalonan dapat diminimalkan. Secara empiris, efektivitas mekanisme tersebut tercermin dalam Berita Acara Nomor 155/PL.02.2-BA/52/2024 tanggal 30 Agustus 2024 mengenai penerimaan pendaftaran pasangan calon, yang menunjukkan bahwa seluruh pasangan calon dapat menyelesaikan proses pendaftaran sesuai jadwal meskipun perubahan regulasi terjadi hanya dua hari sebelumnya.

REKAPITULASI PENDAFTARAN PASANGAN CALON GUBERNUR DAN WAKIL GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2024					
Urutan Kehadiran	Gabungan Partai Politik Pengusul	Nama Calon Gubernur	Nama Calon Wakil Gubernur	Tanggal dan Waktu Pendaftaran	Status Pendaftaran
1.	- Partai Nasdem - Partai Keadilan Sejahtera - Partai Demokrat	Dr. H. Zulkieflimansyah, S.E., M.Sc.	H. Moh. Suhaili Fadil Tohir, S.H., M.M.	28 Agustus 2024, Pukul 13.43 WITA	Diterima
2.	- Partai Kebangkitan Bangsa - Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan - Partai PERINDO - Partai Ummat	Dr. Hj. Sitti Rohmi Djalilah	Dr. Ir. H. W. Musyafirin, M.M.	28 Agustus 2024, Pukul 14:52 WITA	Diterima
3.	- Partai Gerakan Indonesia Raya - Partai Golongan Karya - Partai Gelombang Rakyat Indonesia - Partai Hati Nurani Rakyat - Partai Garda Republik Indonesia - Partai Amanat Nasional	Dr. H. Lalu Muhammad Iqbal, M.Hub.Int.	Hj. Indah Dhamayanti Putri, S.E., M.I.P.	29 Agustus 2024, Pukul 10:54 WITA	Diterima

Gambar. 1
 Rekapitulasi Pendaftaran Pasangan Calon Gubernur dan Wakil Gubernur
 Nusa Tenggara Barat Tahun 2024
 Sumber: Berita Acara Nomor: 155 /PL.02.2-BA/52/2024 tanggal 30 Agustus 2024

Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa layanan helpdesk merupakan bagian dari public service ecosystem sebagaimana dikemukakan oleh Stephen P. Osborne dkk. (2022). Dalam perspektif ini, nilai pelayanan publik tidak dihasilkan oleh satu organisasi secara terpisah, tetapi melalui interaksi yang saling bergantung antara berbagai aktor, regulasi, sumber daya, dan pengguna layanan dalam suatu ekosistem pelayanan. Pada penelitian ini, ekosistem tersebut terbentuk melalui hubungan antara Putusan Mahkamah Konstitusi, Peraturan KPU, KPU Republik Indonesia, KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat, partai politik, serta layanan helpdesk sebagai penghubung di antara seluruh komponen tersebut. Helpdesk tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengintegrasikan berbagai aktor dalam satu proses pelayanan sehingga perubahan kebijakan dapat diterjemahkan menjadi tindakan administratif yang dapat dipahami dan dilaksanakan secara seragam oleh seluruh pengguna layanan.

Efektivitas ekosistem pelayanan tersebut juga tercermin pada hasil akhir tahapan pencalonan. Berdasarkan Keputusan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 80 Tahun 2024 tentang Penetapan Pasangan Calon Peserta Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Nusa

Tenggara Barat Tahun 2024, seluruh pasangan calon yang memenuhi persyaratan dapat ditetapkan sesuai jadwal tanpa adanya penundaan tahapan.

**PASANGAN CALON PESERTA PEMILIHAN GUBERNUR DAN
WAKIL GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2024**

No.	Nama Pasangan Calon	Partai Politik Pengusul
1	Dr. H. Zulkieflimansyah, S.E., M.Sc. dan H. Moh. Suhaili Fadil Tohir, S.H., M.M.	1. Partai Nasdem 2. Partai Keadilan Sejahtera 3. Partai Demokrat
2	Dr. Hj. Sitti Rohmi Djalilah dan Dr. Ir. H. W. Musyafirin, M.M.	1. Partai Kebangkitan Bangsa 2. Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan 3. Partai PERINDO 4. Partai Ummat
3	Dr. H. Lalu Muhamad Iqbal, S.I.P., M.Si. dan Hj. Indah Dhamayanti Putri, S.E., M.I.P.	1. Partai Gerakan Indonesia Raya 2. Partai Golongan Karya 3. Partai Gelombang Rakyat Indonesia 4. Partai Hati Nurani Rakyat 5. Partai Garda Republik Indonesia 6. Partai Amanat Nasional 7. Partai Bulan Bintang 8. Partai Solidaritas Indonesia 9. Partai Persatuan Pembangunan

Gambar. 2
**Penetapan Pasangan Calon Gubernur dan Wakil Gubernur
Nusa Tenggara Barat Tahun 2024**

Sumber: Keputusan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 80 Tahun 2024

Capaian tersebut diperkuat dengan penghargaan Terbaik II Pengelolaan Teknis Penyelenggaraan Pilkada Tahun 2024 yang diberikan oleh KPU Republik Indonesia kepada KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan Keputusan KPU Republik Indonesia Nomor 1960 Tahun 2024. Walaupun penghargaan tersebut tidak secara langsung mengukur kinerja layanan helpdesk, capaian tersebut menjadi indikator pendukung bahwa tata kelola teknis penyelenggaraan, termasuk mekanisme koordinasi, pelayanan informasi, dan pendampingan kepada peserta pemilihan, telah berjalan secara efektif.



Gambar. 3
**Piagam Penghargaan KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai
Terbaik II Pengelolaan Teknis Penyelenggaraan Pemilihan Tahun 2024**
Sumber: Keputusan KPU Republik Indonesia Nomor 1960 Tahun 2024

Temuan penelitian ini memperluas hasil penelitian terdahulu yang umumnya memusatkan perhatian pada perubahan regulasi pencalonan atau implementasi norma hukum pasca Putusan Mahkamah Konstitusi. Penelitian sebelumnya belum banyak menjelaskan bagaimana organisasi penyelenggara membangun kapasitas untuk mempertahankan

keberlangsungan pelayanan ketika perubahan kebijakan terjadi dalam waktu yang sangat terbatas. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi membangun organizational resilience melalui koordinasi kolaboratif dan penguatan public service ecosystem, dengan helpdesk sebagai mekanisme operasional yang menghubungkan seluruh aktor dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian ini, menegaskan bahwa efektivitas layanan helpdesk pada tahapan pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur Nusa Tenggara Barat tidak hanya diukur dari kecepatan memberikan informasi, tetapi juga dari kemampuannya menjaga keberlangsungan pelayanan publik ketika organisasi menghadapi perubahan regulasi yang sangat cepat. Melalui ketahanan organisasi dalam merespons perubahan, kolaborasi yang intensif antarpemangku kepentingan, serta terbentuknya ekosistem pelayanan publik yang terintegrasi, seluruh tahapan pencalonan tetap dapat diselenggarakan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pemilihan yang semakin dinamis, helpdesk merupakan komponen strategis yang memperkuat kapasitas kelembagaan penyelenggara pemilu dalam menjaga efektivitas implementasi kebijakan.

Secara keseluruhan, efektivitas layanan helpdesk pada tahapan pencalonan Pemilu dan Pilkada Tahun 2024 di Provinsi Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan tahapan pencalonan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi maupun sistem informasi, tetapi juga oleh sinergi kelembagaan antara anggota KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pemberi arah kebijakan dan Sekretariat KPU sebagai unsur pendukung yang diisi oleh ASN dalam memberikan pelayanan publik kepada peserta pemilu. Melalui layanan helpdesk yang responsif, adaptif, dan kolaboratif, Sekretariat KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat mampu mengimplementasikan kebijakan yang ditetapkan oleh komisioner ke dalam bentuk pelayanan informasi, konsultasi, pendampingan teknis, serta penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi peserta pemilu dan pemilihan. Sinergi tersebut mencerminkan penerapan prinsip-prinsip good governance, khususnya responsivitas, efektivitas, akuntabilitas, dan kolaborasi, sehingga seluruh tahapan pencalonan anggota DPD, anggota DPRD Provinsi, serta Gubernur dan Wakil Gubernur di Provinsi Nusa Tenggara Barat dapat terlaksana secara lancar, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku meskipun dihadapkan pada dinamika perubahan regulasi dan kendala teknis pada aplikasi Silon.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan helpdesk KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat berperan efektif dalam mendukung tahapan pencalonan anggota DPD, anggota DPRD Provinsi, serta Gubernur dan Wakil Gubernur pada Pemilu dan Pilkada Tahun 2024. Efektivitas tersebut tercermin dari kemampuan helpdesk dalam memberikan informasi, konsultasi, pendampingan teknis, koordinasi, serta penyelesaian berbagai kendala, sehingga seluruh tahapan pencalonan dapat terlaksana sesuai jadwal meskipun dihadapkan pada gangguan aplikasi Silon, perubahan regulasi akibat putusan Mahkamah Konstitusi, keterbatasan akses Silon yang diberikan partai politik tingkat pusat kepada pengurus daerah, serta kapasitas tim peserta pemilu dan pemilihan dalam mengoperasikan Silon. Keberhasilan tersebut tidak terlepas dari sinergi kelembagaan antara anggota KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai perumus dan pengambil kebijakan dengan Sekretariat KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai unsur pendukung yang diisi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengimplementasikan kebijakan melalui pelayanan helpdesk yang profesional, responsif, dan adaptif. Temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan tahapan pencalonan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi dan sistem informasi, tetapi juga oleh efektivitas tata kelola kelembagaan yang diwujudkan melalui kolaborasi antara komisioner dan Sekretariat KPU dalam memberikan layanan kepada peserta pemilu dan pemilihan. Dalam konteks tersebut, helpdesk berfungsi sebagai instrumen mitigasi risiko sekaligus penghubung antara kebijakan, teknologi, dan pengguna layanan, sehingga mampu memastikan implementasi kebijakan berjalan secara efektif serta mendukung kelancaran dan keberhasilan tahapan pencalonan.

KPU Republik Indonesia perlu meningkatkan keandalan aplikasi Silon melalui penguatan infrastruktur sistem, pengujian (stress test) sebelum tahapan dimulai, serta penyediaan mekanisme penanganan gangguan secara cepat agar kendala teknis tidak mengganggu proses pencalonan. KPU juga perlu menetapkan standar layanan helpdesk yang berlaku secara nasional, meliputi standar waktu respons (service level agreement/SLA), mekanisme eskalasi penyelesaian kendala antara KPU Provinsi dan KPU RI, serta sistem pencatatan dan monitoring pengaduan berbasis digital sehingga kualitas pelayanan lebih terukur dan seragam di seluruh Indonesia. Selain itu, Partai Politik peserta Pemilu perlu menugaskan operator Silon yang memiliki kompetensi teknis dan bersifat tetap selama tahapan pencalonan, sehingga proses penginputan data, pengunggahan dokumen, dan koordinasi dengan helpdesk dapat berjalan lebih efektif serta meminimalkan kesalahan administratif akibat pergantian atau keterbatasan kemampuan operator. Dari aspek regulasi, setiap perubahan regulasi yang berdampak langsung terhadap tahapan Pemilu, perlu disertai pedoman implementasi yang memuat perubahan substansi norma, implikasi teknis, serta langkah-langkah penyesuaian bagi penyelenggara dan peserta pemilu. Dengan demikian, perubahan regulasi dapat diimplementasikan secara seragam tanpa menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tahapan.

REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). *Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists*. arXiv.
- 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.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering* (2nd ed.). M.E. Sharpe.
- Duchek, S. (2020). Organizational resilience: A capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215–246.
- Hidayat, R. (2022). Implementasi sistem informasi pencalonan (Silon) dalam pemilu di Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Pemilu*, 3(2), 89–102.
- Hill, M., & Hupe, P. (2014). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance* (3rd ed.). Sage Publications.
- International Institute for Democracy and Electoral Assistance. (2020). *Digital technologies in elections*. International IDEA.
- Klijn, E. H., & Koppenjan, J. (2016). *Governance networks in the public sector*. Routledge.
- Komisi Pemilihan Umum. (2022). Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pencalonan Perseorangan Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Daerah. Jakarta: Komisi Pemilihan Umum.
- Komisi Pemilihan Umum. (2023). Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pencalonan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Jakarta: Komisi Pemilihan Umum.
- Komisi Pemilihan Umum. (2023). Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pencalonan Perseorangan Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Daerah. Jakarta: Komisi Pemilihan Umum.
- Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2023). *Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik KPU Provinsi Nusa Tenggara Barat Semester I Tahun 2023*. Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat.

- Komisi Pemilihan Umum. (2024). Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota. Jakarta: Komisi Pemilihan Umum.
- Komisi Pemilihan Umum. (2024). Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pencalonan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota. Jakarta: Komisi Pemilihan Umum.
- Lember, V., Kattel, R., & Tönurist, P. (2019). Technological innovation in the public sector: The case of Estonia. *Public Administration Review*, 79(4), 546–557.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2023). *Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 12/PUU-XXI/2023*.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2024). *Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 60/PUU-XXII/2024*.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231.
- Osborne, S. P., Powell, M., Cui, T., & Strokosch, K. (2022). Value creation in the public service ecosystem: An integrative framework. *Public Administration Review*, 82(4), 634–645.
- Pratama, A. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 45–60.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2017). *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum*.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Sari, D., & Nugroho, Y. (2020). Efektivitas layanan *helpdesk* dalam implementasi sistem informasi pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 101–115.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- Wu, X., Ramesh, M., & Howlett, M. (2015). The policy capacity framework: A conceptual framework for understanding policy capacities and their implications. *Policy and Society*, 34(3–4), 165–171.
- Zhang, Y., & Venkatesh, V. (2017). Explaining employee job performance: The role of online *helpdesk* systems. *MIS Quarterly*, 41(3), 765–790.