



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA JAMBI**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI**

**NOMOR : 17 /Kpts/KPU.Kota-005.435384/2017**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM KERJA HELPDESK VERIFIKASI PARTAI POLITIK  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TAHUN 2017**

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelayanan dan penyampaian informasi kepada Partai Politik yang akan menjadi peserta pada Pemilihan Umum Tahun 2019, dipandang perlu dibentuk Tim Kerja Helpdesk Verifikasi Partai Politik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi;
- b. Bahwa untuk tertib administrasi sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan KPU Kota Jambi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182);
- 3 Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 05 Tahun 2008 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana diubah terakhir kali dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 01 tahun 2010;
- 4 Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008.

- Memperhatikan : 1 Surat Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi Nomor : 273.03/KPU- Prov-005/IX/2017 tanggal 11 September 2017 perihal Pembentukan Helpdesk dan Penunjukan Operator SIPOL;
- 2 Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi Nomor : 29/BA/IX/2017 tanggal 12 September 2017 tentang Pembentukan Tim Kerja Helpdesk Verifikasi Partai Politik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi tahun 2017.

#### **M E M U T U S K A N**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA HELPDESK VERIFIKASI PARTAI POLITIK PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TAHUN 2017.**
- PERTAMA : Membentuk Tim Kerja Helpdesk Verifikasi Partai Poiltik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi Tahun 2017.
- KEDUA : Tugas dan wewenang Tim Kerja Helpdesk Verifikasi Partai Politik adalah sebagai berikut:
- A. Pengarah
- Tugas pengarah sebagai berikut:
1. Memberikan arahan kepada Penanggungjawab Helpdesk dalam menentukan aturan-aturan pada pelaksanaan kegiatan helpdesk;
  2. Menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan helpdesk;
  3. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap 1 minggu sekali kepada KPU Provinsi.
- B. Penanggungjawab
- Tugas penanggunjawab sebagai berikut:

## B. Penanggungjawab

Tugas penanggungjawab sebagai berikut:

1. Menyusun program kegiatan helpdesk;
2. Memantau jalannya kegiatan helpdesk secara berkelanjutan;
3. Mengatur dan menyusun pembagian tugas dan wewenang selama kegiatan helpdesk berlangsung;
4. Mempunyai kewenangan untuk memberikan sanksi kepada petugas helpdesk yang lalai mengerjakan tugas helpdesk seseuai dengan tugas dan kewajibannya.
5. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada Pengarah helpdesk.

## C. Tim Helpdesk

Tim Helpdesk meliputi :

### 1. Ketua

Ketua memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Memonitor petugas helpdesk dan pelaksanaan tugas helpdesk secara berkala pada jam pelayanan helpdesk mulai pukul 09.000 s.d.16.00 wib.
- b. Menerima Laporan dari petugas helpdesk dan menginformasikan sedini mungkin gangguan teknis di tempat helpdesk kepada Kepala Pengawasan helpdesk;
- c. Mengawasi Kelengkapan dan kerapian peralatan dqn administrasi di tempat helpdesk;
- d. Menandatangani laporan harian helpdesk yang dibuat oleh petugas helpdesk;
- e. Melakukan evaluasi terhadap pemberian pelayanan setiap hari dengan Kepala Pengawasan helpdesk; dan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab sebagai Koordinator harian;
- g. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk

Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada Kepala Pengawasan helpdesk;

2. Sekretaris

Sekretaris bertugas untuk membantu seluruh tugas Ketua Tim Helpdesk.

3. Petugas Helpdesk

- a. Menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di helpdesk sebelum bertugas;
- b. Melaporkan sedini mungkin gangguan teknis di helpdesk kepada koordinator helpdesk;
- c. Memberikan pelayanan dan informasi terkait Aplikasi Sistem Informasi Partai Politik; dan
- d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab sebagai petugas helpdeks

4. Petugas Pendukung

Petugas pendukung adalah petugas yang mendukung pelaksanaan tugas inti. Petugas pendukung meliputi

a. Resepsionis

Resepsionis adalah petugas yang mengarahkan Partai Politik ke tempat helpdesk. Resepsionis memiliki tugas sebagai berikut:

1. Menyambut Partai Politik yang akan datang ke tempat helpdesk;
2. Menanyakan dan mencatat keperluannya;
3. Mencatat identitas dan meminta kartu tanda pengenal;
4. Memberikan kartu tamu (visitor) kepada Partai Politik;
5. Meminta kartu tamu dari Partai Politik

yang telah menyelesaikan urusannya;

6. Mengembalikan kartu tanda pengenal;
7. Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
8. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai resepsonis.

b. Petugas Keamanan

Petugas keamanan adalah petugas yang menjamin keamanan dan ketertiban penyelenggaraan pelayanan helpdesk.

- 1) Menjaga keamanan pada saat menanyakan keperluan Partai Politik;
- 2) Menjaga kesopanan pada saat menanyakan keperluan Partai Politik;
- 3) Tidak diperkenankan memberikan pelayanan yang bersifat teknis Aplikasi SIPOL;
- 4) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai Petugas Keamanan.

c. Petugas Pelayanan Kantor

Petugas pelayanan kantor adalah petugas yang menjamin ketersediaan konsumsi selama pelayanan helpdesk, petugas pelayanan kantor memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menyediakan konsumsi antara lain minuman, snack, dan makanan selama pelayanan helpdesk;
- 2) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif;
- 3) Melaksanakan tugas -tugas lainnya yang

berkaitan dengan tanggungjawab sebagai  
pelayanan kantor

KELIMA

Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya  
keputusan ini dibebankan kepada Daftar Isian  
Pelaksana Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2017  
untuk Komisi Pemilihan Umum Kota Jambi Nomor  
076-01.2.656471/2017 tanggal 7 Desember 2016  
Tahun Anggaran 2017;

KEENAM

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal  
ditetapkan.

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat KPU Kota Jambi  
Kepala Sub Bagian Hukum



Ditetapkan di Jambi  
Pada tanggal 13 September 2017

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA JAMBI**

ttd

**WEIN ARIFIN**

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI  
NOMOR : 17 /Kpts/KPU-Kota-005.435384/2017  
TENTANG :  
PEMBENTUKAN TIM KERJA HELP DESK VERIFIKASI  
PARTAI POLITIK PESERTA PEMILIHAN UMUM TAHUN  
2019 PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI

**SUSUNAN TIM KERJA HELPDESK VERIFIKASI PARTAI POLITIK  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI**

**PENGARAH**

1. Wein Arifin, S.IP, M.IP
2. Hazairin, SH, MH
3. Yatno, S.Pd.I
4. H. Abdul Rahim, SP
5. Arief Lesmana Yoga, S.TP

**PENANGGUNGJAWAB**

Kemas M. Ajir

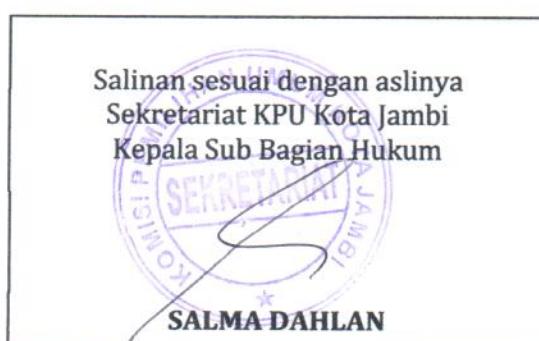
**TIM HELP DESK**

Ketua	:	Salma Dahlalan, SH
Sekretaris	:	Mhd. Anwar Sadat, SE
Anggota	:	
Petugas Harian	:	Koordinator : Syamsul Ardi, SE 1. Henny Magdalena, SH 2. Suwage Yulianto, S.Kom 3. Hermayanto, A.Md 4. Heni Herawati, A.Md 5. Umbaran 6. Lenmiyerti, SE 7. Akbar Rianto, SH
Petugas Pendukung	:	Koordinator : Hery Sufadmi, SE
1. Resepsionis		1. Efranika Seftiani Senja, A.Md 2. Linawati 3. Eni Sartika 4. Yessi Afriyani, SE
2. Petugas Keamanan	:	1. Farhad Zamrani 2. Dedi Soepomo, SE 3. Hamsar
3. Petugas Kebersihan	:	1. Zulham Hermansyah

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA JAMBI**

ttd

**WEIN ARIFIN**



## LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI

NOMOR : 17 /Kpts/KPU-Kota-005.435384/2017

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM KERJA HELP DESK

VERIFIKASI PARTAI POLITIK PADA KOMISI

PEMILIHAN UMUM KOTA JAMBI TAHUN 2017

### **MEKANISME STANDAR OPERASIONAL KERJA *HELP DESK* VERIFIKASI PARTAI POLITIK**

#### A. Persiapan

Setiap petugas *help desk* Verifikasi Partai Politik wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Sudah hadir 10 (sepuluh) menit sebelum jam pelayanan pukul 09.00Wib dan siap untuk memberikan layanan sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan;
2. Memastikan kelengkapan dan kesiapan fasilitasi di tempat *help desk* seperti daftar hadir tamu, tanda terima, alat rekam, perlengkapan tulis menulis, dan lain-lain;
3. Memastikan area *help desk* dalam keadaaan bersih dan rapi;
4. Petugas *help desk* wajib menandatangani daftar hadir petugas *help desk* yang telah disediakan;

#### B. Kegiatan pelayanan *Help desk*

Petugas *help desk* melakukan kegiatan sebagai berikut :

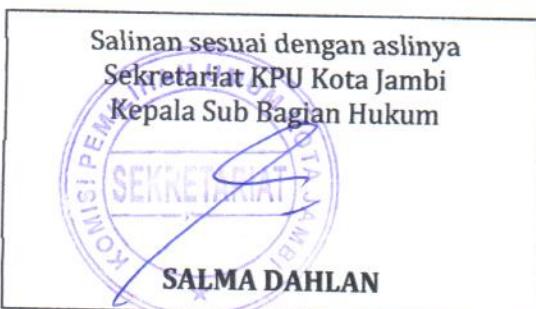
1. Menyambut Partai Politik Calon Peserta Pemilu yang datang ke tempat helpdesk dengan memberikan 3S (senyum, sapa, salam) dan mempersilahkan duduk di tempat yang telah disediakan;
2. Memperkenalkan diri, menanyakan nama dan asal Partai Politik Calon Peserta Pemilu, serta menanyakan keperluan konsultasi;
3. Mencatat identitas Partai Politik Calon Peserta Pemilu antara lain:
  - a. Nama perwakilan Partai Politik;
  - b. Nama Partai Politik Calon Peserta Pemilu;
  - c. Nomor telepon; dan
  - d. Alamat email
4. Mempersiapkan alat rekam untuk merekam setiap pemberian informasi dan/atau konsultasi yang dilakukan;
5. Mendengar, mengidentifikasi, dan mencatat permasalahan yang disampaikan oleh Partai Politik Calon Peserta Pemilu;
6. Memastikan kesesuaian terhadap substansi permasalahan antara petugas *help desk* dengan Partai Politik Calon Peserta Pemilu dengan cara mengulang kembali permasalahan yang telah dicatat oleh petugas *help desk*;
7. Apabila Partai Politik Calon Peserta Pemilu mengatakan telah sesuai, maka petugas helpdesk dapat menjawab substansi permasalahan dari Partai Politik Peserta Pemilu dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis , SOP, buku saku Verifikasi Partai Politik dan Aplikasi SIPOL;
8. Apabila terdapat permasalahan terkait dengan Aplikasi SIPOL tipe pengguna Partai Politik, Petugas *Help desk* berkoordinasi dengan Tim IT aplikasi SIPOL;

9. Menanyakan kepada Partai Politik Calon Peserta Pemilu, apakah penjelasan petugas *Help desk* dapat dipahami dan dimengerti oleh Partai Politik Calon Peserta Pemilu serta telah menjawab permasalahan yang dihadapi;
10. Apabila Partai Politik belum mengerti dengan jawaban yang telah dikemukakan oleh petugas *Help desk*, maka petugas *Help desk* dapat mengulang kembali jawaban yang telah dikemukakan;
11. Mencatat setiap pemberian informasi dan / atau konsultasi dari Partai Politik Calon Peserta Pemilu ke Formulir Konsultasi;
12. Mencetak Formulir konsultasi;
13. Meminta Partai Politik Calon Peserta Pemilu untuk meneliti Formulir konsultasi yang telah dicetak oleh petugas *Help desk*;
14. Apabila Partai Politik Calon Peserta Pemilu melakukan Koreksi atas Formulir Konsultasi, maka petugas Helpdesk meneliti kembali substansi dari Formulir Konsultasi tersebut;
15. Apabila petugas *Help desk* telah selesai meneliti Formulir *Help desk* dan memang ada kesalahan dari pihak petugas *help desk*, maka petugas *Help desk* memperbaikinya dan mencetak 2 (dua) rangkap Formulir Konsultasi hasil perbaikan;
16. Meminta kembali Partai Politik Calon Peserta Pemilu untuk meneliti Formulir Konsultasi, apabila telah sesuai, maka petugas *Help desk* meminta Partai Politik Calon Peserta Pemilu untuk menandatangani Formulir Konsultasi;
17. Setelah Partai Politik Calon Peserta Pemilu selesai menandatangani Formulir Konsultasi, petugas *Help desk* menandatangani Formulir Konsultasi;
18. Memberikan 1 (satu) salinan Formulir Konsultasi kepada Partai Politik Calon Peserta Pemilu;
19. Mendokumentasikan 1 (satu) salinan Formulir Konsultasi Lainnya kedalam Map Arsip *Help desk*;
20. Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas menanyakan keperluan lain yang berkaitan dengan layanan Aplikasi SIPOL ( Sistem Informasi Partai Politik). Jika tidak ada, maka petugas *Help desk* mengucapkan terimakasih dan memberikan 3 S (Senyum, Sapa, Salam);
21. Mempersilahkan Partai Politik Calon Peserta Pemilu memberikan Penilaian Kepuasan Layanan yang telah diberikan.

#### C. Kegiatan setelah Jam Pelayanan

Petugas *Help desk* melakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan pindai Formulir Konsultasi yang telah dicetak selama Proses Kegiatan *Help desk*;
2. Melaporkan Rekapitulasi Layanan *Help desk* Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada kepala Pengawasan *Help desk*;
3. Menghubungi kembali Partai Politik Calon Peserta Pemilu, dalam hal ini terdapat pertanyaan yang belum terjawab dan/ atau terdapat informasi atau konsultasi yang tidak sesuai dengan ketentuan berlaku.



KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA JAMBI

Ttd

WEIN ARIFIN