



**SALINAN**

## **KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
NOMOR : **05**/HK.04.1-Kpt/5202/KPU-Kab./V/2017  
T E N T A N G

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH,

- Menimbang** : bahwa dalam rangka memberikan fasilitasi pelayanan konsultasi Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) untuk Partai Politik, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Helpdesk Sistem Informasi Partai Politik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Tengah.;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5246);
  2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 117 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5316);
  3. Peraturan KPU Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu Anggota DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota sebagaimana diubah dengan Peraturan KPU Nomor 12 Tahun 2012;
  4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 05 Tahun 2008 tentang Tata Kerja Komis Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 01 Tahun 2010;
  5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 06 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008 tentang Perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 06 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komis Pemilihan umum Kabupaten/Kota:

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *HELPDESK* SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Helpdesk Sistem Informasi Partai Politik Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di P r a y a  
pada tanggal 15 Mei 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

ttd.

ARY WAHYUDI

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KPU KABUPATEN  
LOMBOK TENGAH

Kepala Sub Bagian Hukum



Suhardi Hari Wibowo

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH  
NOMOR: /HK.04.1-Kpt/5202/KPU-Kab./V/2017  
TENTANG  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH TENTANG STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR *HELPDESK* SISTEM  
INFORMASI PARTAI POLITIK KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *HELPDESK* SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TENGAH

**I. PENDAHULUAN**

Aplikasi Sistem Informasi Partai Politik SIPOL telah digunakan dalam kegiatan verifikasi Partai Politik pada Tahun 2012, namun dalam pelaksanaannya menuai tanggapan pro dan kontra dari calon peserta Pemilu. Penyampaian sosialisasi SIPOL yang terkesan mendadak dan tidak termuat di dalam Peraturan KPU maupun petunjuk teknis menjadikan SIPOL seolah-olah halangan besar bagi calon peserta Pemilu, walaupun pada akhirnya keberadaan SIPOL sebagai alat kerja tidak menjadikan rujukan suatu Partai Politik lolos atau tidaknya menjadi peserta Pemilu.

Bercermin pada pengalaman verifikasi parpol pada Tahun 2012 tersebut, KPU sebagai penyelenggara Pemilihan Umum mengembangkan Aplikasi SIPOL jauh-jauh hari sebelum dimulainya perhelatan akbar yaitu kegiatan verifikasi Partai Politik, dengan harapan agar Partai Politik dapat dengan leluasa menginput persyaratan-persyaratan ke dalam Aplikasi SIPOL. Pengembangan Aplikasi SIPOL di dasari atas kebutuhan pihak KPU untuk menyediakan alat kerja yang membantu proses verifikasi administrasi dan faktual Partai Politik dan membantu Partai Politik dalam melakukan input data pemenuhan syarat pendaftaran Partai Politik sebagai Calon Peserta Pemilu.

Sehubungan dengan hal tersebut, aplikasi SIPOL menjadi sangat penting bagi Partai Politik dan KPU, sehingga kebijakan baru dari KPU akan dimasukkan secara substansi ke dalam regulasi yakni dengan mewajibkan Partai Politik Calon Peserta Pemilu untuk menggunakan Aplikasi SIPOL, apabila Partai Politik tidak menggunakan Aplikasi SIPOL, maka KPU tidak akan menerima pendaftaran Partai Politik tersebut.

Dalam upaya pelayanan dan fasilitasi aplikasi SIPOL untuk Partai Politik, KPU memandang perlu untuk membentuk helpdesk Aplikasi SIPOL.

**II. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan disusunnya Standar Operasional Prosedur Aplikasi SIPOL adalah sebagai standar kerja dalam pelayanan dan fasilitasi kepada Partai Politik dalam penginputan data Parpol ke dalam SIPOL, sehingga dapat mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Helpdesk.

**III. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 101 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5246);

2. Peraturan KPU Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu Anggota DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota sebagaimana diubah dengan Peraturan KPU Nomor 12 Tahun 2012

#### IV. TIM KERJA

##### A. Penanggung jawab

Penanggung jawab mempunyai tanggungjawab secara umum untuk pelaksanaan kegiatan Helpdesk. Tugas penanggungjawab sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan dengan Kepala Pengawas 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 Divisi Hukum KPU Provinsi NTB untuk diteruskan kepada KPU RI melalui Sekretaris KPU Provinsi NTB.

##### B. Kepala Pengawas helpdes

Kepala Pengawas Helpdesk adalah kepala bagian/kepal sub bagian dari bagian yang menyelenggarakan kegiatan Helpdesk.

Kepala pengawas *helpdesk* mempunyai tugas yaitu:

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 sesuai dengan tugas dan kewajibannya.
5. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada Penanggungjawab helpdesk.

##### C. Tim helpdesk

Tim helpdesk adalah pegawai negeri sipil (PNS)/Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)/Tenaga pendukung pada Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Tengah yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan helpdesk Aplikasi SIPOL.

Tim *Helpdesk* meliputi :

##### 1. Koordinator Harian

Pejabat/Staf Pegawai Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Tengah yang ditunjuk secara bergiliran oleh penanggung jawab *helpdesk*. Koordinator harian memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memonitor petugas helpdesk dan pelaksanaan tugas helpdesk secara berkala pada jam pelayanan helpdesk mulai pukul 09.00 s.d. 16.00 WITA
- 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 dan administrasi di tempat helpdesk;
- d. Menandatangani laporan harian helpdesk yang dibuat oleh petugas helpdesk;
- e. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk SIPOL setiap hari kepada Kepala Pengawas helpdesk;
- f. Melakukan evaluasi terhadap pemberian pelayanan setiap hari dengan Kepala Pengawas *helpdesk*; dan
- g. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab sebagai Koordinator harian.

2. Petugas *Helpdesk*
  - a. Menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di *helpdesk* sebelum bertugas;
  - b. Melaporkan sedini mungkin gangguan teknis di *helpdesk* kepada Koordinator Harian;
  - c. Memberikan pelayanan dan informasi terkait aplikasi SIPOL; dan
  - d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab sebagai petugas *helpdesk*.
3. Petugas Pendukung
  - 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) Menerima 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 resepsionis.
  - b. Petugas Keamanan
    - 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di tempat *helpdesk*;
    - 2) Menjaga kesopanan pada saat menanyakan keperluan Partai Politik;
    - 3) Tidak diperkenankan memberikan pelayanan yang bersifat tekni aplikasi SIPOL;
    - 4) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
    - 5) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai petugas keamanan.
  - c. Petugas Kebersihan
    - 1) Menjaga kebersihan di tempat *helpdesk* dan fasilitas lainnya sehingga senantiasa dalam keadaan bersih, rapi dan wangi;
    - 2) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
    - 3) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai petugas kebersihan.
  - d. Petugas Pelayan Kantor
    - 1) Menyediakan konsumsi antara lain minuman, snack, dan makanan selama pelayanan *helpdesk*;
    - 2) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
    - 3) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggungjawab sebagai petugas pelayan kantor.

## V. MEKANISME KERJA HELPDESK APLIKASI SIPOL

### A. Persiapan

Setiap petugas helpdesk Aplikasi Sistem Informasi Partai Politik wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

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

### B. Kegiatan pelayanan Helpdesk

Petugas helpdesk 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 helpdesk dengan Partai Politik Calon Peserta Pemilu dengan cara mengulang kembali permasalahan yang telah dicatat oleh petugas helpdesk;
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 Helpdesk berkoordinasi dengan Tim IT aplikasi SIPOL;
9. Menanyakan kepada Partai Politik Calon Peserta Pemilu, apakah penjelasan petugas helpdesk 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 helpdesk, maka petugas helpdesk 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 helpdesk;
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 helpdesk telah selesai meneliti formulir helpdesk dan memang ada kesalahan dari pihak petugas helpdesk, maka petugas helpdesk 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 helpdesk meminta Partai Politik Calon Peserta Pemilu untuk menandatangani formulir konsultasi;
17. Setelah Partai Politik Calon Peserta Pemilu selesai menandatangani formulir konsultasi, petugas helpdesk menandatangani formulir konsultasi;
18. Memberikan 1 (satu) salinan formulir konsultasi kepada Partai Politik Calon Peserta Pemilu;
19. Mendokumentasikan 1 (satu) salinan formulir konsultasi lainnya ke dalam map arsip helpdesk;
20. Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas menanyakan keperluan lain yang berkaitan dengan layanan Aplikasi Sistem Informasi Partai Politik. Jika tidak ada, maka petugas helpdesk mengucapkan terima kasih dan memberikan 3S (senyum, sapa, salam);
21. Mempersilahkan Partai Politik Calon Peserta Pemilu memberikan penilaian kepuasan layanan yang telah diberikan.

C. Kegiatan setelah jam pelayanan

Petugas helpdesk melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan penindai formulir konsultasi yang telah dicetak selama proses kegiatan helpdesk;
2. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk Partai politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada Kepala Pengawasan helpdesk;
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 yang berlaku.

Ditetapkan di P r a y a  
pada tanggal 15 Mei 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TENGAH

ttd.

ARY WAHYUDI

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KPU KABUPATEN  
LOMBOK TENGAH

Kepala Sub Bagian Hukum



Suhardi Hari Wibowo