



# KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

NOMOR : 27/HK.03.1-Kpt/5271/KPU-Kot/V/2017

T E N T A N G

*STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE HELPDESK*

SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK (SIPOL)

PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM TAHUN 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan verifikasi pemenuhan persyaratan partai politik menjadi peserta Pemilu yang akurat sesuai dengan Pasal 32 Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, KPU dapat memanfaatkan jaringan teknologi berupa Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL);
- b. bahwa dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan dan fasilitasi kepada partai politik menggunakan Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL), perlu standar kerja bagi petugas yang melayani dan memfasilitasi partai politik calon peserta Pemilu 2019 menggunakan Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) pada Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram tentang *Standard Operational Procedure Helpdesk Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram Tahun 2017*.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4801) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);

2. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 117, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5316);
3. 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 sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2008 Perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008.
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2012.

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM TENTANG *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE HELPDESK* SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK (SIPOL) PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM.
- KESATU : Menetapkan *Standard Operational Procedure Helpdesk* Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) Pada Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.
- KEDUA : *Standard Operational Procedure* sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram.

Pada tanggal, 26 Mei 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

ttd.

M. AINUL ASIKIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN  
UMUM

KOTA MATARAM

Kepala Sub-Bagian Hukum,

Pratama Adinagara



LAMPIRAN:

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA  
MATARAM

NOMOR : /HK.03.1-Kpt/5271/KPU-Kot/V/2017

TENTANG :

PEMBENTUKAN TIM HELPDESK SISTEM INFORMASI  
PARTAI POLITIK (SIPOL) PADA KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KOTA MATARAM TAHUN 2017.

## **STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE TIM HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK**

### **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 mengembangkan Aplikasi SIPOL sebelum dimulainya kegiatan verifikasi Partai Politik, dengan harapan agar Partai Politik dapat dengan leluasa menginput persyaratan-persyaratan ke dalam Aplikasi SIPOL. Pengembangan Aplikasi SIPOL didasari 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 substantif ke dalam regulasi yakni dengan mewajibkan Partai Politik Calon Peserta Pemilu 2019 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 agar dapat membantu Partai Politik dalam proses penginputan data Partai Politik ke dalam SIPOL. Adapun ruang lingkup *helpdesk* meliputi KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota, agar seluruh partai politik calon peserta Pemilu 2019 yang merasa kesulitan dalam menggunakan fasilitas SIPOL difasilitasi dengan tetap menjunjung asas keadilan.

## **II. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan disusunnya *Standard Operational Procedure* Aplikasi SIPOL adalah sebagai standar kerja dalam pelayanan dan fasilitasi kepada Partai Politik dalam penginputan data Partai Politik ke dalam SIPOL, sehingga dapat mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi *Helpdesk*.

## **III. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 117, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5316);
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**

Penanggungjawab 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 dalam Rapat Pleno KPU Kota Mataram.

### **B. Kepala Pengawas Helpdesk**

Kepala Pengawas Helpdesk adalah Kepala Sub Bagian Hukum yang mempunyai tugas:

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 pada Sekretariat KPU Kota Mataram yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan helpdesk Aplikasi SIPOL.

Tim Helpdesk meliputi :

##### 1. Koordinator Harian

Staf Pegawai Sekretariat KPU Kota Mataram 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 waktu setempat;
- 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. Melakukan evaluasi terhadap pemberian pelayanan setiap hari dengan Kepala Pengawasan helpdesk; dan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Koordinator harian.
- g. Melaporkan rekapitulasi layanan helpdesk Partai Politik Calon Peserta Pemilu setiap hari kepada Kepala Pengawasan helpdesk;

##### 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 Sistem Informasi Partai Politik; dan
- d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas helpdesk;

### 3. Petugas pendukung

Petugas pendukung adalah petugas yang mendukung pelaksanaan petugas 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) 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 tanggung jawab sebagai resepsionis.

#### b. Petugas Keamanan

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

Petugas Keamanan memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Menjaga keamanan dan ketertiban di tempat helpdesk;
- 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 tanggung jawab sebagai Petugas Keamanan.

c. Petugas Kebersihan (cleaning service)

Petugas kebersihan adalah petugas yang menjamin kebersihan dan kenyamanan di tempat helpdesk.

Petugas kebersihan memiliki tugas sebagai berikut :

- 1) Menjaga kebersihan di tempat helpdesk dan fasilitas lainnya sehingga senantiasa dalam keadaan bersih, rapi, dan wangi;
- 2) Memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif;
- 3) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggung jawab sebagai petugas kebersihan.

d. Petugas pelayan kantor (Office boy)

Petugas Pelayan Kantor adalah petugas yang menjamin ketersediaan konsumsi selama pelayanan helpdesk. Petugas Pelayan 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 tanggung jawab sebagai office boy;

## V. MEKANISME KERJA HELPDESK APLIKASI SIPOL

### A. 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.

B. 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.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

ttd.

M. AINUL ASIKIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN  
UMUM  
KOTA MATARAM

Kepala Sub-Bagian Hukum,

Pratama Adinagara

