



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
MUSI RAWAS UTARA  
NOMOR 9 TAHUN 2022  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN TIM  
HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK (SIPOL)  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

Menimbang : bahwa dalam rangka memberikan fasilitasi pelayanan konsultasi Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) untuk Partai Politik, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur dan Tim *Helpdesk* Sistem Informasi Partai Politik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Musi Rawas Utara;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);

2. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/ Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786);

3. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236);
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tahapan dan Jadwal Penyelenggara Pemilihan Umum Tahun 2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 574);
5. Peraturan KPU Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilu Anggota DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 680);

Memperhatikan : Berita Acara Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 24/01.01.1-B/1613/2022 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Helpdesk Sistem Informasi Partai Politik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Musi Rawas Utara;

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

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN TIM *HELPDESK* SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur dan Tim Helpdesk Sistem Informasi Partai Politik Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Musi Rawas Utara sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Rupit

Pada tanggal: 1 Agustus 2022

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**

TTD

**AGUS MARIYANTO**

Salinan Sesuai dengan Aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA  
Kasubbag Hukum dan SDM



LAMPIRAN	:	SURAT KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA
NOMOR	:	9 TAHUN 2022
TANGGAL	:	1 AGUSTUS 2022
TENTANG	:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR <i>HELPDESK</i> SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK KPU KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

## **HELPDESK KPU KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**

### **A. TIM KERJA HELPDESK**

#### 1. Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara

Anggota KPU bertanggungjawab atas keputusan yang tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk dalam konsultasi pemenuhan persyaratan Partai politik sebagai peserta Pemilu dan melakukan konsultasi ke Helpdesk KPU Provinsi.

#### 2. Ketua Helpdesk

Ketua Helpdesk adalah Pejabat Sekretariat KPU Kabupaten Musi Rawas Utara dari sub bagian yang menyelenggarakan kegiatan Helpdesk dan mempunyai tanggungjawab secara umum untuk pelaksanaan kegiatan Helpdesk.

Tugas Ketua Helpdesk sebagai berikut

- a. Menyusun program kegiatan Helpdesk;
- b. Memantau jalannya pelaksanaan kegiatan Helpdesk;
- c. Berkordinasi dengan Koordinator terkait pelaksanaan kegiatan Helpdesk;
- d. Melaporkan kegiatan Helpdesk kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara secara berkala ataupun pada waktu tertentu dalam hal terdapat keputusan yang tidak dapat diselesaikan dalam konsultasi pemenuhan persyaratan partai politik sebagai peserta Pemilu.

#### 3. Sekretaris Helpdesk

Sekretaris Helpdesk adalah Pejabat Sekretariat KPU Kabupaten Musi Rawas Utara dari sub bagian yang menyelenggarakan kegiatan Helpdesk. Tugas Sekretaris Helpdesk sebagai berikut:

- a. Membantu Ketua Helpdesk menyusun program kegiatan Helpdesk,
- b. Melaporkan rekapitulasi pelayanan Helpdesk partai politik Calon peserta Pemilu setiap hari kepada Ketua Helpdesk.

#### 4. Tim Helpdesk

Tim Helpdesk adalah pegawai negeri sipil (PNS)/Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)/Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) pada Sekretariat KPU Kabupaten Musi Rawas Utara yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan Helpdesk Sipil Petunjuk Pelaksanaan Helpdesk Partai politik

Tim Helpdesk meliputi:

- a. Koordinator

Koordinator adalah Pejabat Sekretariat KPU Kabupaten Musi Rawas Utara.

Tugas Koordinator sebagai berikut:

- 1) Memonitor petugas Helpdesk dan pelaksanaan\_ tugas Helpdesk secara berkala pada jam pelayanan Helpdesk;
- 2) Mengawasi kelengkapan dan kerapian \_peralatan administrasi di tempat Helpdesk,
- 3) Melakukan evaluasi pelayanan Helpdesk bersama Helpdesk secara berkala; dan
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan dan tanggung jawab sebagai Koordinator.

b. Koordinator Harian

- 1) Melaksanakan program kegiatan Helpdesk;
- 2) Menerima laporan dari anggota Helpdesk dan menginformasikan sedini mungkin jika terjadi kejadian khusus berkenaan dengan hal-hal teknis di tempat Helpdesk kepada Koordinator Helpdesk;
- 3) Mengawasi kelengkapan dan kerapian peralatan dan administrasi di tempat Helpdesk;
- 4) Memastikan pengisian laporan harian Helpdesk oleh Anggota Helpdesk,M
- 5) Memantau jalannya kegiatan Helpdesk secara berkelanjutan;
- 6) Mengatur dan menyusun pembagian tugas Anggota Helpdesk selama kegiatan berlangsung.

c. Anggota Helpdesk

- 1) Menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di Helpdesk sebelum bertugas;
- 2) Melaporkan sedini mungkin jika terjadi kejadian khusus berkenaan dengan hal-hal teknis di Helpdesk kepada Koordinator Harian;
- 3) Mengisi laporan harian Helpdesk;
- 4) Memberikan pelayanan dan informasi terkait Sipol melalui
  - a. Surat elektronik (email)
  - b. Aplikasi pesan online;
  - c. Pertemuan online;
  - d. Tatap muka.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas Helpdesk.

## **B. PERSIAPAN**

Petugas Helpdesk melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Hadir 10 (sepuluh) menit sebelum jam pelayanan Helpdesk;
2. Menyiapkan diri dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan;
3. Memastikan kelengkapan dan kesiapan fasilitas di tempat Helpdesk seperti daftar hadir tamu, alat rekam, perlengkapan tulis menulis, dan lain-lain;
4. Memastikan area Helpdesk dalam keadaan bersih dan rapi.

### **C. KEGIATAN PELAYANAN HELPDESK**

Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara bertugas memberikan pelayanan berupa pemberian informasi terkait pemenuhan persyaratan pendaftaran partai Politik sebagai peserta pemilu dan penggunaan Sipol kepada pihak yang melakukan konsultasi. Adapun dalam pelayanan pemberian informasi dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:

#### **a. Pelayanan Melalui Surat Elektronik**

Petugas Helpdesk melakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Membuat alamat surat elektronik Helpdesk;
- 2) Memberikan informasi alamat surat elektronik Helpdesk petugas penghubung partai politik;
- 3) Memastikan/mengecek permohonan konsultasi dari partai yang diterima melalui surat elektronik Helpdesk secara berkala setiap 1 (satu) jam sekali (mengecek inbox dan/atau spam);
- 4) Memberikan respon berupa penjelasan dan/atau jawaban kepada partai politik atas substansi permasalahan yang dikonsultasikan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, frequently asked questions (FAQ) Sipol;
- 5) Apabila Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara melaporkan kepada 'Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara;
- 6) Apabila Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran Partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara berkoordinasi dengan Helpdesk KPU Provinsi untuk meneruskan kepada Helpdesk KPU;
- 7) Mencatat setiap penjelasan dan/atau jawaban konsultasi yang disampaikan kepada partai politik ke dalam laporan Helpdesk

#### **b. Pelayanan Melalui Pesan Online**

Petugas Helpdesk melakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Membuat kelompok (grup) pada aplikasi pesan online dengan petugas penghubung dan operator partai politik
- 2) Memastikan/mengecek secara berkala pertanyaan atau informasi yang diterima dalam kelompok (grup) pada aplikasi pesan online;
- 3) Memberikan respon berupa penjelasan dan/atau jawaban kepada partai politik atas substansi permasalahan yang dikonsultasikan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, FAQ Sipol;
- 4) Apabila Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat

dalam FAQ Sipol, Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara melaporkan kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara;

- 5) Apabila Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara berkordinasi dengan Helpdesk KPU Provinsi untuk meneruskan kepada Helpdesk KPU; dan;
- 6) Mencatat setiap penjelasan dan/atau jawaban konsultasi yang disampaikan kepada Partai politik ke dalam laporan Helpdesk;

c. Pelayanan Melalui Pertemuan Online

Petugas Helpdesk melakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Melakukan penjadwalan dan membuat tautan (link) pertemuan online;
- 2) Memberikan informasi jadwal dan tautan (link) pertemuan online kepada petugas penghubung partai politik;
- 3) Mempersiapkan alat rekam untuk merekam setiap permohonan informasi dan/atau konsultasi yang dilakukan melalui tautan pertemuan online;
- 4) Memperkenalkan diri dengan senyum, salam, sapa (3S) menanyakan identitas dan keperluan pihak yang berkonsultasi
- 5) Mencatat identitas pihak yang berkonsultasi antara lain:
  - a) Nama perwakilan partai politik;
  - b) Nama partai politik;
  - c) Nomor telepon; dan
  - d) Alamat email
- 6) Menyimak, mengidentifikasi, dan mencatat permasalahan yang disampaikan oleh partai politik;
- 7) Memastikan kesesuaian antara substansi permasalahan yang disampaikan oleh pihak yang berkonsultasi dengan yang dicatat oleh petugas Helpdesk;
- 8) Apabila pihak yang berkonsultasi menyatakan telah sesuai, maka petugas Helpdesk dapat menjawab substansi permasalahan yang disampaikan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, FAQ Sipol;
- 9) Apabila Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara melaporkan kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara;
- 10) Apabila Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol,

- Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara berkordinasi dengan Helpdesk KPU Provinsi untuk meneruskan kepada Helpdesk KPU;
- 11) Menanyakan kepada pihak yang berkonsultasi, apakah penjelasan petugas Helpdesk dapat dipahami dan dimengerti serta telah menjawab permasalahan yang dihadapi;
  - 12) Apabila pihak yang berkonsultasi belum memahami jawaban yang telah disampaikan oleh petugas Helpdesk, maka petugas Helpdesk dapat mengulang kembali jawaban yang telah disampaikan;
  - 13) Mencatat setiap penjelasan dan/atau jawaban konsultasi yang disampaikan kepada pihak yang berkonsultasi ke dalam laporan Helpdesk,
  - 14) Mendokumentasikan dalam bentuk rekaman dan/atau tangkapan layar kegiatan konsultasi melalui pertemuan online, dan menyimpannya di folder yang telah ditentukan secara online dalam sistem penyimpanan cloud.

#### d. Pelayanan Tatap Muka

Petugas Helpdesk melakukan kegiatan sebagai berikut

- 1) Menyambut kedatangan pihak yang berkonsultasi, Menginformasikan antrian Helpdesk dan mempersilakan duduk di tempat yang telah disediakan, memperkenalkan diri senyum, salam, sapa (3S), serta menanyakan identitas keperluan pihak yang berkonsultasi;
- 2) Mencatat identitas pihak yang berkonsultasi antara lain:
  - a) Nama perwakilan Partai politik;
  - b) Nama Partai politik;
  - c) Nomor telepon; dan
  - d) alamat email
- 3) Mempersiapkan alat rekam untuk merekam setiap pemberian informasi dan/atau konsultasi yang dilakukan;
- 4) Menyimak, mengidentifikasi, dan mencatat permasalahan yang disampaikan oleh pihak yang berkonsultasi;
- 5) Memastikan kesesuaian terhadap substansi permasalahan yang dicatat petugas Helpdesk kepada Partai politik dengan cara mengulang kembali permasalahan yang telah dicatat oleh petugas Helpdesk;
- 6) Apabila Partai politik menyatakan telah sesuai, maka petugas Helpdesk dapat menjawab substansi permasalahan dari Partai politik dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, FAQ Sipol;
- 7) Apabila Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Tim Helpdesk KPU Kabupaten Musi Rawas Utara melaporkan kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara;
- 8) Apabila Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara mendapati permasalahan terkait dengan substansi pemenuhan persyaratan pendaftaran partai politik, aplikasi Sipol tipe pengguna partai politik

- dan/atau hal-hal lain yang tidak terdapat dalam FAQ Sipol, Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara berkordinasi dengan Helpdesk KPU Provinsi untuk meneruskan kepada Helpdesk KPU;
- 9) Menanyakan kepada Partai politik, apakah penjelasan petugas Helpdesk dapat dipahami dan dimengerti oleh Partai politik serta telah menjawab permasalahan yang dihadapi;
  - 10) Apabila pihak yang berkonsultasi belum memahami jawaban yang telah disampaikan oleh petugas Helpdesk, maka petugas Helpdesk dapat mengulang kembali jawaban yang telah disampaikan;
  - 11) Mencatat setiap penjelasan dan/atau jawaban konsultasi disampaikan kepada pihak yang berkonsultasi ke dalam Helpdesk;
  - 12) Mendokumentasikan dalam bentuk foto kegiatan konsultasi tersebut, dan menyimpannya di folder yang telah ditenti secara online dalam sistem penyimpanan cloud.

#### **D. LAPORAN PENGISIAN DATA SIPOL**

Helpdesk melakukan monitoring pengisian data Sipol oleh partai politik dan melaporkan kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara dengan mekanisme:

- a. Memantau perkembangan pengisian data pengurus, anggota, dan kantor partai politik di wilayah Kabupaten Musi Rawas Utara bersangkutan melalui beranda Sipol
- b. Mengunduh/melakukan tangkapan layar memotret tampilan perkembangan pegisian data
- c. Mengunggah bukti aktivitas penggunaan Sipol oleh partai politik ke tempat penyimpanan awan.
- d. Melaporkan perkembangan pengisian data dimaksud kepada Anggota KPU Kabupaten Musi Rawas Utara
- e. Pengunggahan bukti dan pelaporan dilakukan setiap pukul 08.00 dan 17.00.

Ditetapkan di Rupit  
pada tanggal 1 Agustus 2022

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA**

TTD

**AGUS MARIYANTO**

Salinan Sesuai dengan Aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA  
Kasubbag Hukum dan SDM



## FLOW CHART SOP KPU KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku		Output	Keterangan
		Partai Politik	Helpdesk KPU Kab/Kota	Helpdesk KPU Provinsi		Waktu			
1	<p>Hadir di Kantor KPU untuk Konsultasi Penggunaan Aplikasi SIPOL.</p> <p>Mengisi daftar hadir yang memuat informasi:</p> <p>a. tanggal dan waktu konsultasi</p> <p>b. Nama</p> <p>c. Nomor handphone</p> <p>d. Nama Partai Politik</p> <p>e. Tanda Tangan</p>				Daftar Hadir dan Alat Tulis	5 Menit	Daftar Hadir Helpdesk Konsultasi		
2	<p>Petugas Helpdesk menerima konsultasi Partai Politik dengan melakukan kegiatan:</p> <p>a. Membentkan 3S (senyum, sapa, salam)</p> <p>b. memperkenalkan diri, menanyakan nama dan asal partai, serta keperluan konsultasi</p> <p>c. menyimak, mengidentifikasi, dan mencatat permasalahan.</p>				Daftar Hadir Helpdesk Sipol Konsultasi, Alat tulis, alat perekam, PCL/laptop	10 Menit	daftar permasalahan konsultasi		
3	<p>Menjawab Substansi permasalahan berpedoman pada peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, verifikasi Partai Politik dan Aplikasi Sipol.</p>				Daftar permasalahan konsultasi, UU, PKPU, Juknis dan FAQ	30 Menit	Jawaban/Solusi Permasalahan		
4	<p>Memberikan jawaban dan/atau Solusi permasalahan terkait</p> <p>a. Substansi Permasalahan pemenuhan Persyaratan Pendaftaran partai Politik</p> <p>b. Aplikasi SIPOL tipe pengguna Partai Politik yang tidak dapat diselesaikan Tim Helpdesk.</p>				Daftar permasalahan konsultasi, UU, PKPU, Juknis dan FAQ, PCL/laptop	15 Menit	Jawaban/Solusi Permasalahan	Terhubung SOP Alur Helpdesk KPU Provinsi	
5	<p>Mencatat setiap penjelasan dan/atau jawaban konsultasi ke dalam laporan helpdesk</p>				Jawaban/Solusi Permasalahan, PCL/laptop	10 menit	Laporan Helpdesk		
6	<p>Petugas Helpdesk memastikan telah mengisi Laporan helpdesk dan Dokumentasi helpdesk</p>				Laporan Helpdesk, PCL/laptop	10 menit	Laporan Helpdesk dan Dokumentasi Foto		