



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPUTUSAN KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR : 42.B/HK.03.2-Kpt/52/Prov/V/2017
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

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 Provinsi Nusa Tenggara Barat.

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 Komisis 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

M E M U T U S K A N :

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

Ditetapkan di : Mataram
Pada tanggal : 2 Mei 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Ttd

LALU AKSAR ANSORI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KPU PROVINSI NTB
Kepala Bagian Hukum, Teknis dan Hupmas



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR : 42.B/HK.O3.1-kpts/52/Prov/V/2017
TANGGAL : 2 MEI 2017
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI
POLITIK PROVINSI NUSA TENGGARA
BARAT.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HELPDESK SISTEM INFORMASI PARTAI POLITIK
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

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 keberadaaan 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

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 kepada Divisi Hukum KPU Provinsi NTB untuk diteruskan kepada KPU RI melalui Sekretaris KPU Provinsi NTB.

B. Kepala Pengawas *Helpdesk*

Kepala Pengawas *Helpdesk* adalah Kepala Bagian/Kepala 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 Provinsi Nusa Tenggara Barat yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan *helpdesk* Aplikasi SIPOL.

Tim *Helpdesk* meliputi :

1. Koordinator Harian

Pejabat/Staf Pegawai Sekretariat KPU Provinsi NTB 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. 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. 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 Mataram

Pada tanggal 2 Mei 2017

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

ttd.

LALU AKSAR ANSORI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KPU PROVINSI NTB
Kepala Bagian Hukum, Teknis dan Hupmas

