



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAMBI

KEPUTUSAN SEKRETARIS
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI
NOMOR 26 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN *HOTLINE* LAYANAN
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mengoptimalkan peningkatan pelayanan informasi, konsultasi dan pengaduan masyarakat, maka perlu tolak ukur sebagai pedoman dan evaluasi layanan yang efektif dan efisien;
 - b. bahwa pelayanan informasi, konsultasi dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara elektronik melalui pesan (Chat *WhatsApp*);
 - c. bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi, konsultasi dan pengaduan masyarakat secara elektronik melalui melalui pesan (Chat *WhatsApp*), maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan *Hotline* layanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi;
 - d. bahwa berdasarkan Berita Acara Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi Nomor 18/PK.01-BA/15/2026, tanggal 30 Maret 2026;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan *Hotline* Layanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan Onlien Rakyat (Berita negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
9. 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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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 2023 Nomor 377);
10. 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 Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 2023 Nomor 826);
11. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 172);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN *HOTLINE* LAYANAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan *Hotline* Layanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jambi
pada tanggal 1 April 2026

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAMBI,

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI JAMBI

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan

Pendidikan dan Hukum,



Deddy Herawan

ttd.

H. KHOIRUL BAHRI LUBIS



PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAMBI
NOMOR 26 TAHUN 2026
TANGGAL 1 April 2026

TENTANG
LAYANAN HOTLINE (WHATSAPP) KPU PROVINSI JAMBI BAGI
OPERATOR HOTLINE KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI

2026
JAMBI

PENGESAHAN

1. Prosedur Standar Operasional ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan layanan Hotline Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi dalam rangka mendukung pelayanan informasi publik kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan akuntabel.
2. Prosedur Standar Operasional ini mengatur tata cara pelaksanaan layanan komunikasi tidak langsung melalui media telepon dan WhatsApp, yang meliputi penerimaan layanan, identifikasi kebutuhan informasi, pengklasifikasian jenis layanan, pemberian informasi dasar, pencatatan, serta penerusan dan tindak lanjut layanan kepada unit kerja terkait.
3. Prosedur Standar Operasional ini dilaksanakan oleh petugas operator hotline berdasarkan Surat Keputusan penetapan petugas yang berlaku, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip profesionalitas, etika pelayanan, serta kerahasiaan data pemohon informasi.
4. Prosedur Standar Operasional ini dibuat untuk dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Logistik dan menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan hotline di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi.
5. Prosedur Standar Operasional ini dapat dilakukan evaluasi dan penyesuaian secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan organisasi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Perubahan terhadap Prosedur Standar Operasional ini tidak berlaku surut terhadap tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan. Prosedur Standar Operasional ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Jambi

Pada tanggal 1 April 2026

Sekretaris,

ttd.

H. Khoirul Bahri Lubis

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAMBI
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan
Revisi dan Hukum,






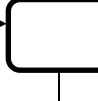
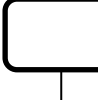
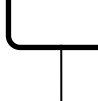

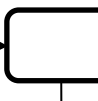


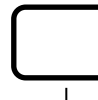
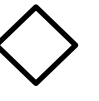
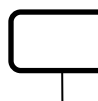
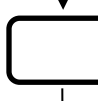
KOMISI PEMILIHAN UMUM
 PROVINSI JAMBI
 BAGIAN KEUANGAN, UMUM DAN
 LOGISTIK

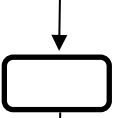
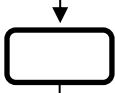
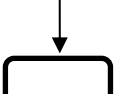

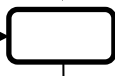


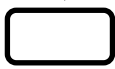
Nomor SOP	26 Tahun 2026
Tgl Pengesahan	1 April 2026
Disahkan oleh Salinan sesuai dengan aslinya SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum, Dinas Hukum	SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI, ttd. H. KHOIRUL BAHRI LUBIS
Nama SOP	Layanan Hotline (Telepon) KPU Provinsi Jambi Bagi Operator Hotline



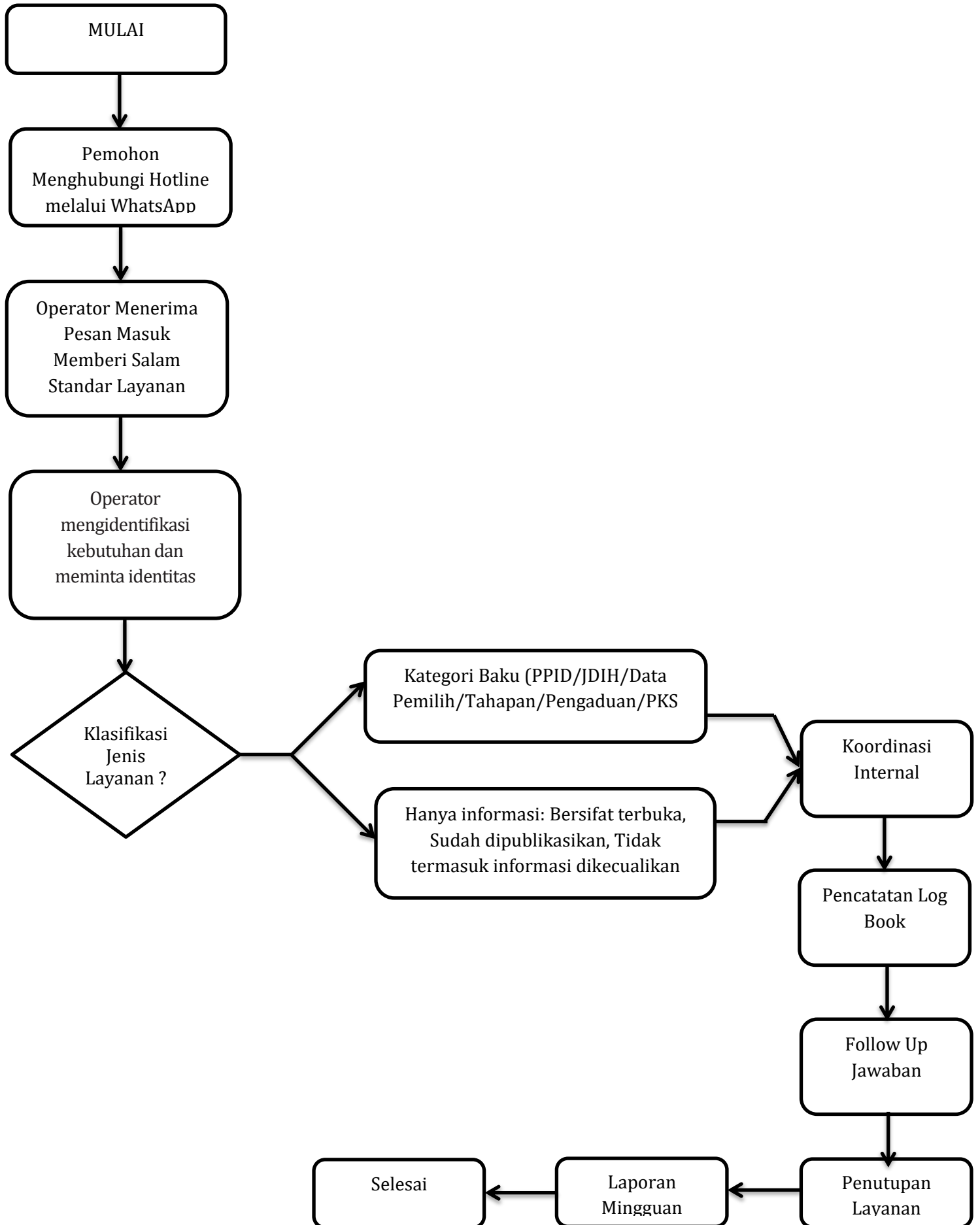
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang; Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati; Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan Onlien Rakyat (Berita negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319); 		<ul style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan administrasi dan Pelayanan Informasi Mampu menangani pemohon dengan aktif Mampu berkomunikasi dengan baik Mampu mengoperasikan perangkat komunikasi

<p>10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;</p> <p>11. 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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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;</p> <p>12. 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 Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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;</p>		
Keterkaitan		PERALATAN/PERLENGKAPAN
<p>1. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi Nomor 13 Tahun 2026 tentang Penetapan Nomor Hotline Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi;</p> <p>2. Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi Nomor 24 Tahun 2026 tentang Penanggungjawab Hotline Layanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi.</p>		<p>1. Ruang pelayanan informasi</p> <p>2. Telepon Hotline</p> <p>3. WhatsApp Business</p> <p>4. Komputer/Laptop</p> <p>5. Buku log / sistem pencatatan</p> <p>6. Jaringan internet</p>
Peringatan		PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Prosedur ini wajib dilaksanakan sesuai alur kegiatan</p>		<p>1. Pencatatan dalam Log book</p> <p>2. Laporan Berkala (Harian dan Mingguan)</p>

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Ka.Bag Umum	Kasubbag terkait	Operator Hotline	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pemohon menghubungi hotline melalui whatsapp					Menyampaikan maksud/keperluan secara jelas	±3 menit	Panggilan masuk	Jika panggilan tidak jelas → minta pengulangan
2	Operator menerima pesan masuk dan menyampaikan salam layanan					Menggunakan salam standar layanan	±1 menit	Sambutan	Wajib menyebut identitas instansi
3	Operator mengidentifikasi kebutuhan dan meminta identitas					Data minimal wajib: • Nama • Nomor kontak • Instansi (jika ada) • Jenis permohonan	±3 menit	Data awal	Jika menolak identitas → tetap dilayani terbatas
4	Operator mengklasifikasi jenis layanan (PPID/JDIH/Data Pemilih/Tahapan/Pengaduan/PKS)					Kategori baku: 1. PPID (permohonan informasi publik) 2. JDIH (produk hukum) 3. Data Pemilih (DPT, DPS, dll) 4. Tahapan Pemilu/Pilkada 5. Pengaduan masyarakat 6. Pencegahan Kekerasan Seksual (PKS) 7. Informasi umum kelembagaan	±2 menit	Jenis Layanan	Wajib pilih 1 kategori utama
5	Operator memberikan informasi dasar (jika bersifat terbuka)					Hanya informasi: • Bersifat terbuka • Sudah dipublikasikan • Tidak termasuk informasi dikecualikan	±3 menit	Informasi	Tidak boleh opini/analisis
6	Jika perlu tindak lanjut, operator meneruskan ke unit terkait					Jika: • Data belum tersedia • Memerlukan verifikasi • Masuk kategori PPID formal/pengaduan	≤1 hari kerja	Tindak lanjut	Arahkan ke PPID/JDIH/unit teknis
7	Operator melakukan koordinasi internal untuk jawaban lanjutan					Menggunakan: • WA internal • Nota dinas/disposisi • Koordinasi langsung	≤1 hari kerja	Jawaban valid	Gunakan jalur resmi internal
8	Operator mencatat seluruh layanan ke log book					Data yang dicatat: • Tanggal & waktu • Nama pemohon • Kontak • Kategori layanan • Ringkasan pertanyaan • Tindak lanjut • Status	±5 menit	Data tercatat	Wajib real time

9	Operator melakukan follow up jika belum selesai					Untuk layanan: • Belum selesai • Menunggu jawaban unit • Pengaduan	Berkala	Update status	Maksimal follow up 1-3 hari kerja
10	Operator menutup layanan					Salam penutup + konfirmasi layanan selesai	±1 menit	selesai	Pastikan tidak menggantung
11	Operator menyampaikan link SKM kepada Pemohon					Link ke pemohon	±1 menit	selesai	Pastikan tersampaikan
12	Operator menyusun dan menyampaikan laporan progres mingguan layanan hotline kepada Kasubbag Umum					Rekap log book mingguan, status layanan, kendala	1 kali per minggu	Laporan progres	Disampaikan secara berkala sebagai bahan monitoring & evaluasi
13	Penyampaian laporan mingguan oleh Kasubbag kepada Kabag Umum untuk dilaporkan dalam forum pleno bersama operator					Laporan progres mingguan	Mingguan	Laporan diterima Kabag	Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan layanan

FLOWCHART SOP WHATSAPP OPERATOR HOTLINE KPU PROVINSI JAMBI



FLOWCHART SOP TELEPON OPERATOR HOTLINE KPU PROVINSI JAMBI

