

SOP - HOTLINE – LAYANAN

2026

Kpts 26 Tahun 2026, 12 HLM

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

- ABSTRAK :
- Keputusan ini ditetapkan dalam rangka mengoptimalkan peningkatan pelayanan informasi, konsultasi, dan pengaduan Masyarakat, maka perlu tolak ukur sebagai pedoman dan evaluasi layanan yang efektif dan efisien, bahwa pelayanan informasi, konsultasi dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara elektronik melalui pesan (chat Whatsapp), bahwa dalam pelaksanaan pelayanan informasi, dan konsultasi dan pengaduan Masyarakat secara elektronik melalui pesan (Chat WhatsApp) maka perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Hotline Layanan di lingkungan KPU Provinsi Jambi, bahwa berdasarkan pada Berita Acara Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi Nomor 18/PK.01-BA/15/2026 tanggal 30 Maret 2026
 - Dasar hukum Keputusan ini adalah: UU No. 14 Tahun 2008; UU No. 25 Tahun 2009; UU No. 7 Tahun 2017 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 7 Tahun 2023; Perpres No. 76 Tahun 2013; Perpres No. 95 Tahun 2018; PermenPANRB No. 62 Tahun 2018; PermenPANRB No. 46 Tahun 2020; PermenPANRB No. 5 Tahun 2025; PKPU No. 8 Tahun 2019 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PKPU No. 12 Tahun 2023; PKPU No. 14 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan PKPU No. 21 Tahun 2023; dan PKPU No. 8 Tahun 2023.
 - Keputusan ini menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Hotline Layanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini. SOP mengatur mekanisme pelayanan melalui telepon dan WhatsApp yang meliputi penerimaan layanan, identifikasi kebutuhan informasi, klasifikasi jenis layanan, pemberian informasi dasar, koordinasi dan tindak lanjut, pencatatan dalam log book, pelaporan berkala, serta evaluasi pelaksanaan layanan guna mendukung pelayanan informasi publik yang profesional, efektif, dan akuntabel.
- CATATAN :
- Keputusan Komisi ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, tanggal 1 April 2026.
Lamp.: 8 hlm.