



SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN AGAM

Nama SOP	:	01/SOP/TAHUN 2023
Tanggal Pengesahan	:	10 Januari 2023
Disahkan Oleh	:	SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN AGAM  SEKRETARIAT OKTADONIS NIP. 19761015 200502 1 002
Nama SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN AGAM

DASAR HUKUM

- 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2 Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 4 Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- 5 Keputusan KPU Nomor 10/HK.04/08/2022 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Memahami proses pelayanan pengaduan masyarakat;
- 2 Memahami alur tindak lanjut layanan pengaduan masyarakat;
- 3 Memahami alur pendokumentasian aduan masyarakat yang diterima.

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN


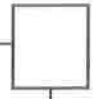
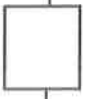
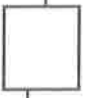
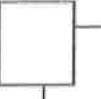



- 1 Buku Agenda;
- 2 Perangkat Komputer, Printer dan Scanner;
- 3 Jaringan Internet;
- 4 Nota Dinas
- 5 Kertas Kerja



PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan dalam bentuk naskah asli (*hardcopy*) dan naskah asli elektronik (*softcopy*).

**FLOWCART TATA LAKSANA LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN AGAM**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas	Kasubag Hukum	Tim Penyelesaian	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima/ mengunduh surat pengaduan laporan dengan melakukan pencatatan secara manual paling sedikit memuat: data pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus.				Dokumen pengaduan, identitas pelapor dan bukti, komputer, buku surat masuk.	1 hari	Berkas pengaduan dan print out (jika pengaduan via email). Lembar disposisi.	Lihat SOP Pengaduan. TU melakukan cek email minimal 1 kali dalam sehari. Pencatatan di buku surat masuk di Sub Bagian Umum dan Logistik
3	Menelaah pelaporan DUMAS dengan melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan DUMAS.				Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.	5-7 hari	Berkas pengaduan dan kertas kerja	
4	Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan				Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.		Berkas pengaduan dan kertas kerja	
5	Menerima jawaban tindak lanjut Dumas kemudian disampaikan ke Kasubag Hukum dan SDM				Surat/ laporan hasil telaah pengaduan dari Bagian Terkait yang telah disetujui Kasubag Hukum dan SDM	3 hari	Surat / Laporan hasil telaah pengaduan	
6	Disposisi/arahan untuk mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Bagian terkait.				Lembar disposisi	1 hari	Disposisi/ arahan	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas	Kasubag Hukum	Tim Penyelesaian	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
7	Mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Bagian terkait.				Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat	1 hari	Rekapitulasi pengaduan dalam bentuk file excel dan <i>print out</i> .	
8	Mengadministrasikan semua proses pengaduan masyarakat ke dalam file untuk bahan laporan.				Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat	1hari	Laporan pengaduan dalam bentuk excel dan <i>print out</i> .	