



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN AGAM
NOMOR 460/ORT.06/1306/2022**


TANGGAL 31 DESEMBER 2022

**KABUPATEN AGAM
2022**

| | | |
|---|---|--|
|  <p>SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN AGAM</p> | Nomor SOP | 460 /ORT.06/1306/2022 |
| | Tanggal Pembuatan | 31 Desember 2022 |
| | Tanggal Pengesahan | |
| | Disahkan Oleh |  SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN AGAM, OKTALONIS |
| | Nama SOP | Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kabupaten Agam |
| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksana | Jumlah Pelaksana |
| <ol style="list-style-type: none"> 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 komisi Pemilihan Umum 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; | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami proses pelayanan pengaduan masyarakat; 2. Memahami alur tindak lanjut layanan pengaduan masyarakat; 3. Memahami alur pendokumentasian aduan masyarakat yang diterima. | Minimal 5 Orang |
| Keterkaitan | Peralatan/Perlengkapan | |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Agenda; 2. Perangkat Komputer, Printer, Scanner dan Mesin Fotocopy; 3. Jaringan Internet; 4. Nota Dinas 5. Kertas Kerja | |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan | |
| | Disimpan dalam bentuk naskah asli (<i>hardcopy</i>) dan naskah asli elektronik (<i>softcopy</i>) | |

FLOWCART TATA LAKSANA LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN AGAM

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | |
|----|---|----------------|----------------|------------------------|------------|--|----------|---|---|
| | | Pengelola JDIH | Kasubbag Hukum | Tim Penyelesaian DUMAS | Sekretaris | 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 sehari. Pencatatan di buku surat masuk di sub Bagian Umum dan logistik |
| 2. | a. Kasubbag Hukum dan SDM menerima dan menelaah laporan pengaduan b. Menelaah laporan DUMAS dengan melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan DUMAS | | □ | | | Nota Dinas, berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi | 5-7 hari | Nota Dinas untuk ditindaklanjuti lebih lanjut, berkas pengaduan | |
| 4. | Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan | | | □ | | berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi | | Berkas pengaduan dan kertas kerja | |
| 5. | a. Kasubbag Hukum dan SDM Menerima jawaban tindak lanjut Dumas b. Disposisi/arahan untuk mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Sub Bagian terkait | | □ | | | Surat/laporan hasil telaah pengaduan dari subbag terkait, lembar disposisi | 3 hari | Surat/laporan hasil telaah pengaduan | |
| 6. | Mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari sub bagian terkait | □ | | | | Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat | 1 hari | Rekapitulasi pengaduan dalam bentuk excel dan print out | |

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | |
|----|---|----------------|---|------------------------|------------|--|--------|--|------------|
| | | Pengelola JDIH | Kasubbag Hukum | Tim Penyelesaian DUMAS | Sekretaris | Kelengkapan | Waktu | Output | Keterangan |
| 7. | Mengadministrasikan semua proses pengaduan masyarakat ke dalam file untuk bahan laporan | |  | | | Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat | 1 hari | Laporan pengaduan dalam bentuk excel dan print out | |

PENGESAHAN

1. Standar Operasional ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan;
2. Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai panduan Sub Bagian Hukum dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Agam;
3. Standar Operasional Prosedur ini dapat dilakukan review atau evaluasi secara rutin paling sedikit 2 (dua) kali setahun;
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ini;
5. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan;
6. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggungjawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya;
7. Dengan berakhirnya seluruh tahapan kegiatan Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Agam, maka Standar Operasional Prosedur ini dinyatakan tidak berlaku;
8. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Lubuk Basung
pada tanggal 31 Desember 2022

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN AGAM

