SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANJARBARU	No SOP		8 Tahun 2023
	Tanggal Pengesahan		2 Januari 2023
	Disahkan Oleh		
			SEKRETARIS Hj. KHAIRUNNISA NIP. 19661112 198903 2 013
	Nama SOP		PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANJARBARU

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	1	Memahami proses penerimaan pengaduan masyarakat
2	Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;	2	Memahami alur koordinasi penerimaan pengaduan masyarakat
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;		
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;		
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;		
6	PKPU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PKPU Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas PKPU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;		
7	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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;		
KETERKAITAN		PERALATAN/ PERLENGKAPAN	
		1	Buku Agenda;
		2	Perangkat Komputer, Printer;
		3	Kertas HVS;
		4	*Flasdisk / hardisk.*
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
			Disimpan dalam bentuk naskah asli *(hardcopy)*

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BANJARBARU

NO	KEGIATAN	PELAKASANA				MUTU BAKU		
		KOMISIONER	KEPALA SUB BAGIAN HUKUM DAN SDM	STAF	PENGELOLA JDIH	KELENGKAPAN	WAKTU PELAKSANAAN	OUTPUT
1	Memberi perintah untuk memproses pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Banjarbaru					Laporan Pengaduan Masyarakat	1 jam	Disposisi
2	Menerima / mengunduh surat pengaduan masyarakat					Surat pengaduan masyarakat pada laman JDIH KPU	1 jam	Surat pengaduan masyarakat
3	Menerima surat pengaduan masyarakat kemudian mencatatnya ke dalam agenda surat masuk					Surat pengaduan masyarakat pada laman JDIH KPU	30 menit	Surat pengaduan masyarakat, agenda surat masuk
4	Mendisposisi/ memberikan arahan untuk melakukan pencermatan dan dibuatkan Nota Dinas tindak lanjut pengaduan ke subbag terkait					Surat pengaduan masyarakat pada laman JDIH KPU	1 jam	Surat pengaduan masyarakat, disposisi
5	Melakukan pencermatan dan membuat Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat					Surat pengaduan masyarakat pada laman JDIH KPU	3 jam	Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat
6	Mengirim Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat dan menerima Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari subbag terkait					Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat	1 jam	Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat
7	Mendisposisi / memberikan arahan					Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari subbag terkait	1 jam	Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari subbag terkait dan disposisi

8	Pencatatan serta merekap Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat untuk bahan laporan kegiatan					Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari subbag terkait	1 jam	Rekap Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat
9	Mengadministrasikan semua berkas proses pengaduan masyarakat ke dalam file untuk bahan laporan					Rekap Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat	1 jam	Berkas proses pengaduan masyarakat