



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON**

NOMOR : 05/HK.03.1/3672/2022

TENTANG

**PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan;

b. bahwa Komisi Pemilihan Umum berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pangaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua 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;

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;
8. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON**

KESATU : Menetapkan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Tim Kerja sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut:

1. Menerima laporan pengaduan masyarakat secara langsung kepada Helpdesk Pengaduan Masyarakat maupun melalui Kotak Saran;
2. Menerima dan menginventarisasi Laporan Pengaduan masyarakat melalui surat ke kantor KPU Kota Cilegon;
3. Menerima dan memonitor Laporan Pengaduan masyarakat secara elektronik.

KETIGA : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cilegon
pada tanggal 2 Juni 2022
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON,

ttd

IRFAN ALFI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON
Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM,

Sartono



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON
NOMOR: 05/HK.03.1/3672/2022
T E N T A N G
PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON.

SUSUNAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1.	Irfan Alfi, S.Ag, M.H	Ketua KPU Cilegon	Pengarah
2.	Sehabudin, SH	Anggota KPU Cilegon	Pengarah
3.	Drs. H. Adhytiya Chandra, M.Si	Sekretaris KPU Cilegon	Penanggung Jawab
4.	Amir Efendi, SE, M.Si	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hubungan Partisipasi Masyarakat.	Ketua
5.	Sartono, S.Sos, M.Si	Kasubbag Hukum dan SDM	Sekretaris
6.	Achmad Yusuf, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
7.	Rendi Iswanto, SE	Kasubbag Perencanaan Data dan Informasi	Anggota
8.	Nilawati Kusuma N, SH	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Mariesca Vanya Manik, SH	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
10.	Edo M Manurung, S.I.P	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

Ditetapkan di Cilegon
pada tanggal 2 Juni 2022
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON,

ttd

IRFAN ALFI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON

Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM,

Sartono



LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON
NOMOR: 05/HK.03.1/3672/2022
T E N T A N G
PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON.

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT**

I. PENDAHULUAN

Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak setiap warga Negara untuk mendapatkan layanan perlu dipenuhi oleh pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 281 Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon, berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum di Kota Cilegon, dalam penyelenggaraan pemilu maupun pemilihan tetap mengedepankan LUBER JURDIL (Langsung, Umum, Bebas, Rahasia, Jujur dan Adil) sebagai asas penyelenggaraan pemilu dan pemilihan, LUBER JURDIL sesungguhnya merupakan entitas pelayanan publik dari perspektif penyelenggara pemilu. Selain itu Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon dalam penyelenggaraan pemilu dan pemilihan maupun pelaksanaan tugas dan

fungsi juga terikat pada standar dan norma yang diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU).

Oleh karena itu, Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon senantiasa bertanggungjawab pada setiap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara pemilu, serta terbuka kepada semua pihak yang merasa tidak puas terhadap pelayanan penyelenggaraan pemilu melalui aduan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemilu jujur, adil, terbuka, berkepastian hukum dan akuntabel.

Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon memandang perlu untuk menerbitkan Standar Operasional Prosedur tentang Pengaduan Masyarakat demi terciptanya pelayanan terhadap pengaduan masyarakat yang berkepastian hukum.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan aduan masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aduan.

Tujuan

1. Adanya mekanisme langkah standar dalam pelayanan pengelolaan aduan masyarakat;
2. Untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat;
3. Untuk memudahkan masyarakat dalam mekanisme penyampain aduan masyarkat.

III. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. 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 sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan 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 menjadi Undang-Undang;
4. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua 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;
 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;
 8. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik.

IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1.	Irfan Alfi, S.Ag, M.H	Ketua KPU Cilegon	Pengarah
2.	Sehabudin, SH	Anggota KPU Cilegon	Pengarah
3.	Drs. H. Adhytiya Chandra, M.Si	Sekretaris KPU Cilegon	Penanggung Jawab
4.	Amir Efendi, SE, M.Si	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hubungan Partisipasi Masyarakat.	Ketua
5.	Sartono, S.Sos, M. Si	Kasubbag Hukum dan SDM	Sekretaris
6.	Achmad Yusuf, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
7.	Rendi Iswanto, SE	Kasubbag Perencanaan Data dan Informasi	Anggota
8.	Nilawati Kusuma N, SH	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Mariesca Vanya Manik, SH	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
10.	Edo M Manurung, S.I.P	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

V. MEKANISME

1. Laporan Pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Cilegon melalui sarana/ media sebagai berikut:
 - a. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara langsung kepada Helpdesk Pengaduan Masyarakat di kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon dengan alamat Jl KH. Abdul Latief Kav Blok J No.2 Bendungan Cilegon, dengan cara mengisi Formulir Laporan Pengaduan serta melampirkan Bukti (bisa dijelaskan langsung dan/ dilampirkan) dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
 - b. Menyampaikan Laporan Pengaduan melalui surat ke kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon dengan alamat Jl KH. Abdul Latief Kav Blok J No.2 Bendungan Cilegon, dengan melampirkan Formulir Laporan Pengaduan), Bukti dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
2. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat memberikan Tanda Bukti telah mengajukan Laporan Pengaduan Masyarakat;
3. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat menyampaikan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Pimpinan/ Atasan Langsung untuk dapat ditelaah;
4. Laporan hasil telaah Pejabat yang menangani Pengaduan Masyarakat dapat diajukan dalam Forum Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kota Cilegon sebagai tindak lanjut.

Ditetapkan di Cilegon
pada tanggal 2 Juni 2022
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON,

ttd

IRFAN ALFI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA CILEGON

Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM,





**FORMULIR LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA CILEGON**

1. IDENTITAS PELAPOR

- a. Nama :
- b. No KTP/Identitas Lain :
- c. Tempat Tanggal lahir :
- d. Jenis Kelamin :
- e. Pekerjaan :
- f. Organisasi/Lembaga :
- g. Alamat :

- h. No Telpon :

2. IDENTITAS TERADU/TERLAPOR

- a. Nama :
- b. Jabatan Terlapor :
- c. Alamat Kantor :

3. PERISTIWA YANG DIADUKAN/DILAPORKAN

- a. Waktu Kejadian :
- b. Tempat Kejadian :
- c. Perbuatan yang dilakukan:

4. KRONOLOGI KEJADIAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. SAKSI-SAKSI

Saksi I

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Saksi II

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Saksi III

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Nama Pengadu/Pelapor,

Penerima pengaduan/Laporan,

.....

.....