



Nomor SOP  
Tanggal Pengesahan  
Disahkan Oleh

5 Januari 2022  
9 Februari 2022

SEKRETARIS  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KAPUAS



Nama SOP

### SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KAPUAS

PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN SUB BAGIAN HUKUM DAN SUMBER DAYA  
MANUSIA SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KAPUAS

#### DASAR HUKUM

- 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2 Undang-Undang 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;
- 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 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;

#### KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Memahami proses penerimaan pengaduan masyarakat;
- 2 Memahami alur koordinasi penerimaan pengaduan

#### KETERKAITAN

#### PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Perangkat Komputer dan printer;
2. Hard disk

#### PERINGATAN

#### PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan dalam bentuk naskah asli elektronik (softcopy)

FLOWCHART PROSES PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KAPUAS

MUTU BAKU

NO	KEGIATAN	SEKRETARIS	KEPALA SUB BAGIAN HUKUM	STAFF/ PENGELOLA JDIH	KELENGKAPAN	WAKTU PELAKSANAAN	OUTPUT
1	Memberi perintah untuk memproses pengaduan masyarakat di lingkungan Sekretariat KPU Kabupaten Kapuas				Laporan Pengaduan Masyarakat	60 menit	Disposisi
2	Menerima/mengunduh surat pengaduan masyarakat				Surat Pengaduan Masyarakat pada laman JDIH KPU Kabupaten Kapuas	60 menit	Surat Pengaduan Masyarakat
3	Menerima surat pengaduan masyarakat kemudian mencatatnya ke dalam agenda surat masuk			Staff Sub Bagian KUH	Surat Masyarakat pada laman JDIH KPU Kabupaten Kapuas	60 menit	Surat Masyarakat, agenda surat masuk
4	Mendisposisi/memberikan arahan untuk melakukan pencermatan dan dibuatkan Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat ke Sekretariat KPU Kabupaten Kapuas				Surat Masyarakat pada laman JDIH KPU Kabupaten Kapuas	60 menit	Surat masyarakat, disposisi
5	Melakukan pencermatan dan membuat Nota Dinas tidak lanjut pengaduan masyarakat				Surat Masyarakat pada laman JDIH KPU Kabupaten Kapuas	60 menit	Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat
6	Mengirim Nota Dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat dan menerima Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan				Nota Dinas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	60 menit	Nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari sub bagian terkait
7	Mendisposisi/memberikan arahan				Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Sub Bagian terkait	60 menit	Nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari sub bagian 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 Sub. Bagian terkait	60 menit	Rekap nota dinas tindak lanjut pengaduan masyarakat
9	Mengadministrasikan semua berkas proses pengaduan masyarakat kedalam file untuk bahan laporan				Nota Dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari masyarakat	60 menit	Berkas proses pengaduan masyarakat
Normal Waktu 660 Menit							