



Nomor SOP  
Tanggal Pengesahan  
Disahkan Oleh

5 Tahun 2012  
9 Februari 2012

SEKRETARIS  
KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KAPUAS



HELDAYANI  
NIP. 19771025 200701 2 004

**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KAPUAS**

Nama SOP

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 JDH  | 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 Masyarakat pada laman JDH 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 JDH 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 JDH KPU Kabupaten Kapuas                                | 60 menit          | Surat masyarakat, disposisi                                                                      |
| 5                      | Melakukan pencermatan dan membuat Nota Dinas tidak lanjut pengaduan masyarakat                                                                             |            |                         |                      | Surat Masyarakat pada laman JDH 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 |                                                                                                                                                            |            |                         |                      |                                                                                     |                   |                                                                                                  |