



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT

NOMOR 39 TAHUN 2025

T E N T A N G

PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT  
DILINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT,

- Menimbang :
1. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan;
  2. bahwa Komisi Pemilihan Umum berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat;

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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara LN 2023 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pangaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);

- 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);
- 7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan pelayanan Informasi publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan pelayanan Informasi publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531);

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT.
- KESATU : Membentuk Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran 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 menginventarisir Laporan Pengaduan masyarakat melalui surat ke kantor KPU Kabupaten Lombok Barat;
3. Menerima dan memonitor Laporan Pengaduan masyarakat secara elektronik;

KETIGA : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat Nomor : 09/HK.03.1-Kpt/5201/KPU-Kab/V/2021 tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gerung  
pada tanggal 18 Juli 2025

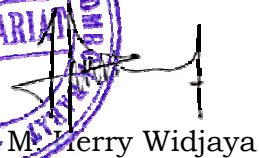
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT,

ttd.

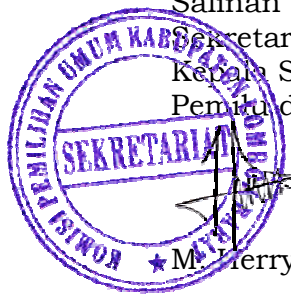
LALU RUDI ISKANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Barat  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu dan Hukum,



Merry Widjaya



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT NOMOR 39 TAHUN 2025 TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT

SUSUNAN KEANGGOTAAN

TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK BARAT

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Lalu Rudi Iskandar	Ketua Divisi Keuangan, Umum, Rumah Tangga dan Logistik.	Pengarah
2.	Hamdi	Ketua Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan Sumber Daya Manusia.	Pengarah
3.	Alfian Martoni	Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan.	Pengarah
4.	Abdul Aziz Fatriyawan	Ketua Divisi Perencanaan, Data, dan Informasi	Pengarah
5.	Riadi	Ketua Divisi Teknis Penyelenggaraan	Pengarah
6.	Lalu Suherman	Sekretaris KPU Kabupaten Lombok Barat	Penanggung Jawab
7.	Kiagus Novian Pribadi	Kasubbag Sumber Daya Manusia, Sosialisasi dan Hupmas	Ketua
8.	Muhamad Herry Widjaya	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum	Sekretaris
9.	Yessy Iriene Puturuhu	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
10	Fahrizal Imanuddin	Kasubbag Perencanaan, Program dan Data	Anggota
11.	Yuphi Isnaini	Staf Pelaksana	Penghubung

12.	Lalu Khaerul Umam	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
13.	Baiq Rose Weri Saprini	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
14.	Burhanudin	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
15.	Eko Susilo	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
16.	Jamiah Fuspa Suryani	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
17.	Rahmat Riadi	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan

Ditetapkan di Gerung  
pada tanggal 18 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT,

ttd.

LALU RUDI ISKANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Barat  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilihan Hukum,



M. Harry Widjaya

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT

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 Kabupaten Lombok Barat 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 dipertanggungjawabkan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum di Kabupaten Lombok Barat, dalam penyelenggaraan pemilu maupun pemilihan tetap mengedepankan asas Langsung, Umum, Bebas, Rahasia, Jujur dan Adil sebagai asas penyelenggaraan pemilu dan pemilihan dan merupakan entitas pelayanan publik dari perspektif penyelenggara pemilu. Selain itu Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat dalam penyelenggaraan pemilu dan pemilihan maupun pelaksanaan tugas dan fungsi juga terikat pada standar dan norma yang diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum.

Oleh karena itu, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat 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 Kabupaten Lombok Barat 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 Kabupaten Barat 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 masyarakat.

## III. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pangaduan Pelayanan Publik;
5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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;



- 6. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik;
- 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas 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 Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan pelayanan Informasi publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan pelayanan Informasi publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Lalu Rudi Iskandar	Ketua Divisi Keuangan, Umum, Rumah Tangga dan Logistik.	Pengarah
2.	Hamdi	Ketua Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan Sumber Daya Manusia.	Pengarah
3.	Alfian Martoni	Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan.	Pengarah
4.	Abdul Aziz Fatriyawan	Ketua Divisi Perencanaan, Data, dan Informasi	Pengarah
5.	Riadi	Ketua Divisi Teknis Penyelenggaraan	Pengarah

6.	Lalu Suherman	Sekretaris KPU Kabupaten Lombok Barat	Penanggung Jawab
7.	Kiagus Novian Pribadi	Kasubbag Sumber Daya Manusia, Sosialisasi dan Hupmas	Ketua
8.	Muhamad Herry Widjaya	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum	Sekretaris
9.	Yessy Iriene Puturuhu	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
10.	Fahrizal Imanuddin	Kasubbag Perencanaan, Program dan Data	Anggota
11.	Yuphi Isnaini	Staf Pelaksana	Penghubung
12.	Lalu Khaerul Umam	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
13.	Baiq Rose Weri Saprini	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
14.	Burhanudin	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
15.	Eko Susilo	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
16.	Jamiah Fuspa Suryani	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan
17.	Rahmat Riadi	Staf Pelaksana	Pengumpul Bahan

## V. MEKANISME

1. Laporan Pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat melalui sarana/media sebagai berikut:
  - a. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara langsung kepada Helpdesk Pengaduan Masyarakat maupun melalui Kotak Saran yang berada di kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Barat dengan alamat Jl. Penas IX No.10 Giri Menang Gerung, 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 Kabupaten Lombok Barat dengan alamat Jl. Penas IX No.10 Giri Menang Gerung, dengan melampirkan Formulir Laporan Pengaduan \*), Bukti dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);

- c. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara elektronik melalui email : [kpulombokbaratkab@gmail.com](mailto:kpulombokbaratkab@gmail.com). Formulir Laporan Pengaduan \*) yang telah diisi dan ditandatangani serta lampiran Bukti dan Fotocopy identitas (KTP/SIM) dikirimkan dalam format PDF/JPEG.
2. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat memberikan Tanda Bukti telah mengajukan Laporan Pengaduan Masyarakat secara langsung maupun melalui email;
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 Kabupaten Lombok Barat sebagai tindak lanjut.

Ditetapkan di Gerung  
pada tanggal 18 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK BARAT,

ttd.

LALU RUDI ISKANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Barat  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu dan Hukum,



★ M. Herry Widjaya