



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

NOMOR 3 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan penanganan pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien agar pengaduan Masyarakat dapat terlayani dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu dibentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur;
- b. bahwa berdasarkan Berita Acara Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur Nomor 13/PK.01-BA/1507/2026 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur, tanggal 11 Februari 2026;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat

di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur;

- 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 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 6832);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 826);
 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 1125);
 9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Komisi Pemilihan

Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai dasar pelaksanaan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Muara Sabak

pada tanggal 11 Februari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

ttd.

HODIJATUL QUBRO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu dan Hukum

Rakhmat Pauzan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
NOMOR 3 TAHUN 2026
TENTANG TENTANG PENETAPAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG
JABUNG TIMUR



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

TENTANG

PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR

PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan;
2. Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai panduan Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum dalam Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur;
3. Standar Operasional Prosedur ini dapat dilakukan review atau evaluasi secara rutin paling sedikit 2 (dua) kali setahun;
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan dapat dilakukan selama pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ini;
5. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan;
6. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya;
7. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditandatangani.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

ttd.

HODIJATUL QUBRO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu dan Hukum


Rakhmat Pauzan

 KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR	Nomor SOP	:	3 Tahun 2026
	Tanggal Pengesahan	:	11 Februari 2026
	Disahkan oleh	:	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR, ttd. HODIJATUL QUBRO
	Nama SOP	:	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
DASAR HUKUM			
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;		
2	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;		
KUALIFIKASI PELAKSANA			
1	Mengetahui mekanisme dan alur penanganan pengaduan Masyarakat;		
2	Memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik, sopan, dan profesional;		
3	Mampu menjaga Informasi yang bersifat rahasia terkait dengan identitas dan jabatan pelapor/pengadu.		

3	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;	
4	Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;	
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	
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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan 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 sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi	

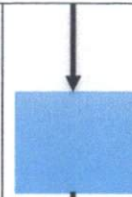
	Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;		
9	Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.		
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur	1	Formulir Pengaduan;
		2	Buku Register Pengaduan;
		3	Komputer;
		4	<i>Printer</i> dan <i>scanner</i> , dan
		5	Alat tulis.
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
	Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan mengakibatkan tidak tertanganinya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tanjung Jabung Timur.		Semua Dokumen yang dihasilkan dari SOP ini wajib diarsipkan dalam bentuk naskah asli (<i>hardcopy</i>) dan naskah asli elektronik (<i>softcopy</i>).

**ALUR/BAGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR**

NO	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
			Staf Kearsipan	PPID	Ketua/Anggota KPU	Ketua/Sekretaris	KPU Provinsi	KPU RI	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pelapor/masyarakat menyampaikan aduan melalui berbagai saluran/media yang disediakan seperti datang langsung atau melalui surat elektronik.								a. Kartu tanda pengenal pelapor b. Uraian dugaan pelanggaran c. Alat bukti	30 Menit	Aduan masyarakat dicatat dalam buku register	Pelapor: - Penyelesaian a pemilu - Peserta pemilu - Pemantauan pemilu - Tim kampanye - Masyarakat pemilih
2.	Petugas kearsipan menerima laporan pengaduan melalui surat masuk, kemudian didisposisi oleh Ketua KPU atau Sekretaris								a. Kartu tanda pengenal pelapor b. Uraian dugaan pelanggaran c. Alat bukti	30 Menit	a. Laporan pengaduan b. Lembar disposisi	Laporan pengaduan memuat: - Identitas pelapor - Identitas terlapor - Uraian dugaan pelanggaran - Alat bukti

3.	Surat aduan yang telah didisposisi ditindaklanjuti oleh PPID untuk dibahas dalam rapat pleno.								a. Laporan pengaduan b. Lembar disposisi	15 Menit	a. Laporan pengaduan b. Lembar disposisi	
4.	PPID melakukan verifikasi atas aduan masyarakat yang masuk.									Waktu menyesuaikan	a. Laporan pengaduan b. Hasil verifikasi	Verifikasi dilakukan untuk memeriksa identitas pelapor dan substansi laporan
5.	Jika persyaratan pengaduan tidak lengkap, maka pelapor diminta untuk melengkapi.								Surat keterangan tidak lengkap	Paling lambat 3 (tiga) hari	Surat Keterangan tidak lengkap	
6.	Jika substansi laporan tidak sesuai, maka aduan tersebut tidak ditindaklanjuti dan diberikan pemberitahuan tertulis.								Hasil telaah dari substansi laporan		Hasil telaah dari substansi laporan	Substansi laporan yang tidak ditindaklanjuti adalah laporan pengaduan yang tidak berkaitan dengan tugas dan fungsi KPU.

7.	Jika persyaratan pengaduan dan substansi aduan telah sesuai, maka aduan ditindaklanjuti untuk dibahas dalam rapat pleno.											
8.	Laporan pengaduan Masyarakat dan kesimpulan yang didapat dalam rapat pleno disampaikan kepada KPU Provinsi Jambi.											
9.	KPU Provinsi Jambi dan KPU RI melakukan Rapat Pleno dengan melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap laporan pengaduan.											



Laporan
pengaduan

Waktu
menyesu
aikan

Laporan
pengaduan

Waktu
menyesu
aikan

a. Laporan
pengaduan
b. Kesimpulan
dari rapat
pleno

Kesimpulan
penyelesaian
laporan
pengaduan

Materi
kesimpulan
memuat:
- Jenis du
pelangga
- Peraturan
tentuan
dilangga
- Pembuka
- Rekomen
sanksi

10.	Hasil kesimpulan penyelesaian laporan pengaduan yang telah diverifikasi dan diklarifikasi oleh KPU Provinsi dan KPU RI disampaikan kepada Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk ditindaklanjuti.									Kesimpulan penyelesaian laporan pengaduan	Waktu menyesuaikan	Laporan hasil penyelesaian pengaduan masyarakat	
-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--------------------	---	--

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu dan Hukum


Rakmat Pauzan

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR,

ttd.

HODIJATUL QUBRO