



PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI SUMATERA BARAT  
NOMOR **2** TAHUN 2022  
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT

TANGGAL **31** MARET 2022

2022

PADANG



SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama SOP	:	2 TAHUN 2022
Tanggal Pengesahan	:	31 Maret 2022
Disahkan Oleh	:	SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT  FIRMAN NIP. 19650504 199003 1 008
Nama SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT

#### DASAR HUKUM

1	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4	Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
5	Keputusan KPU Nomor 10/HK.04/08/2022 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

#### KUALIFIKASI PELAKSANA

1	Memahami proses pelayanan pengaduan masyarakat;
2	Memahami alur tindak lanjut layanan pengaduan masyarakat;
3	Memahami alur pendokumentasian aduan masyarakat yang diterima.

#### KETERKAITAN

--	--

#### PERALATAN/PERLENGKAPAN

1	Buku Agenda;
2	Perangkat Komputer, Printer dan Scanner;
3	Jaringan Internet;
4	Nota Dinas
5	Kertas Kerja

#### PERINGATAN

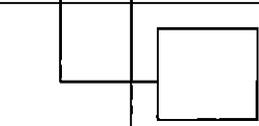
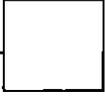
--	--

#### PENCATATAN DAN PENDATAAN

	Disimpan dalam bentuk naskah asli ( <i>hardcopy</i> ) dan naskah asli elektronik ( <i>softcopy</i> ).
--	---

## FLOWCART TATA LAKSANA LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pengelola JDIH	Kasubag Hukum	Kabag Hukum dan SDM	Tim Penyelesaian Dumas	Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima/ mengunduh surat pengaduan laporan dengan melakukan pencatatan secara manual paling sedikit memuat: data pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus.	□				◇	Dokumen pengaduan, identitas pelapor dan bukti, komputer, buku surat masuk.	1 hari	Berkas pengaduan dan print out (jika pengaduan via email). Lembar disposisi.	Lihat SOP Pengaduan. TU melakukan cek email minimal 1 kali dalam sehari. Pencatatan di buku surat masuk di Sub Bagian Umum dan Logistik
2	Kabag Hukum dan SDM menerima laporan untuk selanjutnya ditelaah oleh Sub Bagian Hukum			△			Nota dinas	2 hari	Nota Dinas untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.	
3	Menelaah pelaporan DUMAS dengan melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan DUMAS.		□				Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.	5-7 hari	Berkas pengaduan dan kertas kerja	
4	Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan				▱		Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.		Berkas pengaduan dan kertas kerja	
5	Menerima jawaban tindak lanjut Dumas kemudian disampaikan ke Kabag Hukum dan SDM		□				Surat/ laporan hasil telaah pengaduan dari Bagian Terkait yang telah disetujui Kabag Hukum dan SDM	3 hari	Surat / Laporan hasil telaah pengaduan	
6	Disposisi/arahan untuk mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Bagian terkait.						Lembar disposisi	1 hari	Disposisi/ arahan	

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pengelola JDIH	Kasubag Hukum	Kabag Hukum dan SDM	Tim Penyelesaian Dumas	Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
7	Mencatat dan merekap nota dinas balasan perihal jawaban tindak lanjut pengaduan dari Bagian terkait.						Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat	1 hari	Rekapitulasi pengaduan dalam bentuk file excel dan <i>print out</i> .	
8	Mengadministrasikan semua proses pengaduan masyarakat ke dalam file untuk bahan laporan.						Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat	1hari	Laporan pengaduan dalam bentuk excel dan <i>print out</i> .	

## PENGESAHAN

1. Prosedur Standar Operasional ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana stuktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Prosedur Standar Operasional ini dibuat sebagai panduan Sub Bagian Hukum dalam melayani pengaduan masyarakat.
3. Prosedur Standar Operasional ini dapat dilakukan *review* atau evaluasi secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Prosedur Standar Operasional ini.
5. Perubahan tidak berlaku untuk kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
6. Perubahan tidak berlaku untuk kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
7. Prosedur Standar Operasional ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Padang

Pada tanggal 31 Maret 2022

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI SUMATERA BARAT



  
FIRMAN