



**SALINAN**

**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

**NOMOR 28 TAHUN 2025**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN**

**MASYARAKAT LINGKUP KOMISI PEMILIHAN UMUM**

**KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR,**

**Menimbang** : bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif serta meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan pelanggaran melalui mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang sistematis, cepat, tepat, dan profesional, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok 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 ...

- Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 444);
  7. 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);
  8. 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 ...

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);

9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Struktur 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, Struktur 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).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur sebagaimana terurai pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat lingkup KPU Kabupaten Lombok Timur dilaksanakan oleh Pejabat terkait yang ditetapkan dengan Keputusan tersendiri dari unsur PNS yang dipandang cakap.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Selong  
pada tanggal 12 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR,

ttd.

ADA SUCI MAKBULLAH

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR  
Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat



RONLARDU LEMAWAN

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN  
 UMUM KABUPATEN LOMBOK  
 TIMUR TENTANG STANDAR  
 OPERASIONAL PROSEDUR  
 PENANGANAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT LINGKUP KOMISI  
 PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
 LOMBOK TIMUR

 <p>SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM                  KABUPATEN LOMBOK TIMUR</p>	Nomor SOP	28 Tahun 2025
	Tanggal Pengesahan	12 September 2025
	Ditetapkan Oleh	Ketua KPU Kabupaten Lombok Timur
	Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Lingkup Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur
<b>TUJUAN</b>	Tujuan SOP ini adalah untuk memberikan pedoman dalam penanganan pengaduan masyarakat secara transparan, akuntabel, cepat, tepat dan profesional di lingkungan Sekretariat KPU Kabupaten Lombok Timur.	
<b>RUANG LINGKUP</b>	SOP ini mencakup tata cara penerimaan, pencatatan, verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian aduan masyarakat yang masuk ke KPU Kabupaten Lombok Timur, baik secara langsung, tertulis, elektronik, maupun melalui media lainnya.	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Per/05/M.PAN/4/2009;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025;</li> <li>8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023.</li> <li>9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Membangun etos kerja yang positif dan kolaboratif guna meningkatkan kinerja individu maupun kelembagaan di KPU Lombok Timur secara berkelanjutan;</li> <li>3. Menjaga kerahasiaan informasi dan dokumen yang berkaitan dengan jabatan, pelapor, dan terlapor sesuai dengan prinsip kerahasiaan dan perlindungan data di KPU Kabupaten Lombok Timur.</li> </ol>	

Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023.	
<b>KETERKAITAN DENGAN SOP LAIN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
1. SOP <i>Desk</i> Pelayanan Informasi Publik Lingkup Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur 2. SOP Penetapan Informasi Yang Dikecualikan 3. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik	1. Kotak Pengaduan Masyarakat; 2. Link Pengaduan Masyarakat; 3. Formulir Surat Pengaduan; 4. Perangkat Komputer; 5. <i>Printer</i> ; 6. <i>Scanner</i> ; 7. ATK/Buku Register Aduan Masyarakat; 8. Jaringan internet yang stabil.
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN/PENDATAAN</b>
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tidak optimal, sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap KPU sebagai lembaga penyelenggara Pemilu.	Pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung atau melalui <i>link</i> aduan dilakukan pengarsipan dalam bentuk dokumen tercetak dan elektronik







<b>PRINSIP YANG WAJIB DIPEDOMANI PENYELENGGARA DALAM MEMERIKSA MATERI PENGADUAN MASYARAKAT</b> (Vide Pasal 48 dan Penjelasan Pasal 48 UU Nomor 25 Tahun 2009)	
Independen	dimaksudkan untuk mencegah terjadinya keberpihakan dalam menyelesaikan materi aduan karena pihak teradu dan penyelenggara yang menyelesaikan aduan berada dalam instansi/lembaga yang sama
Nondiskriminasi	
Tidak memihak	
Tidak memungut biaya	
<b>MATERI PENGELOLAAN PENGADUAN</b>	
Materi Pengelolaan Pengaduan	sekurang-kurangnya meliputi: a. identitas pengadu; b. prosedur pengelolaan pengaduan; c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan; d. prioritas penyelesaian pengaduan; e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana; f. rekomendasi pengelolaan pengaduan; g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait; h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan; i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.
<b>MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>	
KPU KABUPATEN LOMBOK TIMUR	Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik : 1. Wajib menyediakan sarana pengaduan; 2. Wajib menunjuk pelaksana yang kompeten untuk mengelola pengaduan ; 3. Wajib mengelola pengaduan dari pengguna pelayanan publik, rekomendasi ombudsmen, DPR/DPRD dalam batas waktu tertentu; 4. Wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan; 5. Wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. 6. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya; 7. Penyelenggara wajib memberikan tanda terima pengaduan, yang sekurang-kurangnya memuat: a. identitas pengadu secara lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan; 8. Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan. 9. wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya; 10. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya; 11. Penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan; 12. Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan
	Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
	Keputusan tersebut disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.
	Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, keputusan tersebut memuat jumlah ganti rugi dan batas waktu pembayarannya.

	Penyelenggara wajib menyediakan anggaran guna membayar ganti rugi.
	Dalam hal penyelesaian ganti rugi, ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus.
	Penyelenggara berkewajiban memberikan tembusan keputusan kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadakan.
MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK	Masyarakat berhak mengajukan penyelenggaraan pelayanan Publik, antara lain kepada penyelenggara
	Pengaduan dilakukan terhadap: a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
	Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya
	Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
	Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat: a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.
	Pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi dalam surat pengaduannya
	Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan
	Pengaduan dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya
	Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
	Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana tersebut di atas, pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
	Pengaduan terhadap pelaksana ditujukan kepada atasan pelaksana
	Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
ATASAN SATUAN KERJA PENYELENGGARA	Berwenang menjatuhkan sanksi kepada satuan kerja penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dan/atau melanggar larangan
PEJABAT YANG BERWENANG (PyB)	Pejabat Yang Berwenang : 1. Menunjuk Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat; 2. Membentuk Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat; 3. Menerima laporan hasil pemeriksaan dan rekomendasi atas Pengaduan Masyarakat dari Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat; 4. Mengesahkan hasil pemeriksaan dan rekomendasi dari Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat, jika dipandang telah sesuai; 5. Menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana Pelayanan Publik yang terbukti melakukan pelanggaran;
PETUGAS PENERIMA PENGADUAN MASYARAKAT	1. Menerima, memeriksa kelengkapan, dan mencatat Pengaduan Masyarakat pada Buku Register Pengaduan Masyarakat; 2. Menyeruskan Pengaduan Masyarakat yang telah diterima secara lengkap dan dicatat dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat kepada PyB melalui Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat; 3. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktian, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya



<p>TIM PEMERIKSA PENGADUAN MASYARAKAT</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menerima berkas Pengaduan Masyarakat yang telah diterima secara lengkap dan dicatat dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat;</li><li>2. Melaksanakan penelaahan atas materi Pengaduan Masyarakat;</li><li>3. Melaksanakan pemeriksaan materi Pengaduan Masyarakat;</li><li>4. Dalam pemeriksaan materi Pengaduan Masyarakat, Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat melakukan pencocokan dengan alat bukti yang tersedia;</li><li>5. Melakukan klarifikasi/dengar pendapat dengan Pengadu dan Pelaksana Pelayanan Publik yang diadukan;</li><li>6. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan rekomendasi kepada PyB</li></ol>
<p>METODE PENGAJUAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>	<p>Permohonan Informasi Publik oleh Pemohon Informasi Publik dapat dilakukan dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan Langsung : menemui Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat atau menyampaikan pengaduan melalui Kotak Pengaduan di Kantor KPU Kabupaten Lombok Timur di Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo Nomor 6 Selong Lombok Timur</li><li>2. Pengaduan Masyarakat melalui Email resmi Penanganan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Lombok Timur <a href="mailto:ppidkpu Lombok Timur 2025@gmail.com">ppidkpu Lombok Timur 2025@gmail.com</a></li></ol>
<p>JADWAL DAN WAKTU PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>	<p>Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Kantor KPU Kabupaten Lombok Timur dapat disampaikan pada jadwal dan waktu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Senin – Kamis : Pukul 08.00 s.d. 16.00 wita.</li><li>b. Jum'at : Pukul 08.00 s.d. 11.30 wita, dan Pukul 14.00 s.d 16.30 wita</li></ol>
<p>PROSEDUR DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prosedur dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Masyarakat menyampaikan aduan jika menemukan Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan, atau Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dengan cara datang langsung ke Kantor KPU Kabupaten Lombok Timur menemui Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan atau melalui Email resmi Penanganan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Lombok Timur;</li><li>b. Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat menerima pengajuan Pengaduan Masyarakat dan mencatat dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat yang memuat sekurang-kurangnya Identitas Pengadu, Pihak yang diadukan, kronologi kejadian dan bukti pendukung (jika ada);</li><li>c. Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat, selanjutnya ditelaah lebih lanjut oleh Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Lombok Timur;</li><li>d. Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat melakukan telaah awal untuk memastikan kelengkapan administrasi pengaduan untuk menilai apakah aduan termasuk dalam kewenangan penanganan aduan masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Timur;</li><li>e. Jika Pengaduan Masyarakat berdasarkan hasil penelaahan Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat memenuhi syarat formil pengajuan Pengaduan Masyarakat, Tim Aduan Masyarakat menindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan atas materi Pengaduan Masyarakat. Dalam pelaksanaan pemeriksaan Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat melakukan klarifikasi/dengar pendapat dengan Pengadu dan Petugas Pelaksana Pelayanan Publik yang diadukan, dalam rangka mendapat keterangan para pihak untuk memperjelas perkara Pengaduan Masyarakat ;</li><li>f. Menyusun laporan hasil pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan rekomendasi;</li><li>g. Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan rekomendasi kepada PyB;</li><li>h. Menyampaikan hasil tindak lanjut rekomendasi penanganan pengaduan masyarakat kepada pihak pengadu;</li><li>i. Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat menyimpan seluruh arsip dokumen penanganan pengaduan dalam bentuk tercetak dan elektronik;</li></ol></li></ol>

**BAGAN ALIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT LINGKUP KPU KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

No	Kegiatan	Pengadu	Pelaksana Pelayanan Publik (Teradu)	Petugas Penerima Aduan	Tim Pemeriksa Aduan Masyarakat	Pejabat Yang Berwenang (PyB)	Mutu Baku			Keterangan
							Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu mengajukan Pengaduan terhadap Pelaksana Pelayanan Publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, ditujukan kepada Atasan Teradu paling lambat 30 hari setelah menerima pelayanan						ATK, Formulir Pengaduan, alat bukti, Alamat surat, Alamat Surel, Identitas Pengadu/Orang yang diberi kuasa (KTP/Paspor), Surat Kuasa jika Pengajuan Pengaduan Masyarakat dikuasakan	Menyesuaikan	Dokumen Pengaduan, FC Identitas Pelapor, alat bukti.	
2	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat memeriksa kelengkapan berkas Pengaduan Masyarakat, dan jika dinyatakan lengkap selanjutnya dicatat dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat						Dokumen Pengaduan, FC Identitas Pelapor, alat bukti, Buku Register	30 Menit	Berkas Pengaduan yang diregistrasi	
3	Meneruskan Pengaduan Masyarakat yang telah dicatat dalam Buku Register Pengaduan kepada Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat						Berkas Pengaduan yang diregistrasi	10 Menit	Tanda Terima	
4	Menerima berkas Pengaduan Masyarakat yang telah diterima secara lengkap dan dicatat dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat						Berkas Pengaduan yang diregistrasi	10 Menit	Tanda terima	
5	Melaksanakan penelaahan atas materi Pengaduan Masyarakat						Berkas Pengaduan yang diregistrasi, Peraturan perundang-undangan dan regulasi terkait	Menyesuaikan	Hasil penelaahan atas materi pengaduan	
6	Melaksanakan pemeriksaan materi Pengaduan Masyarakat; Dalam pemeriksaan materi Pengaduan Masyarakat, Tim Pemeriksa Pengaduan Masyarakat melakukan pencocokan dengan alat bukti yang tersedia						Berkas Pengaduan yang diregistrasi, Peraturan perundang-undangan dan regulasi terkait, hasil penelaahan, dan alat bukti.	Menyesuaikan	Konstruksi peerkara pengaduan berdasarkan hasil pemeriksaan.	

7	Melakukan klarifikasi/dengar pendapat dengan Pengadu dan Pelaksana Pelayanan Publik (Teradu)					Berkas Pengaduan yang diregistrasi, Peraturan perundang-undangan dan regulasi terkait, Konstruksi perkara pengaduan hasil pemeriksaan, alat bukti, keterangan Pengadu dan Teradu	Manyesuaikan	Kesimpulan, dan Berita Acara Pemeriksaan	
8	Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan rekomendasi kepada PyB					Kesimpulan, dan Berita Acara Pemeriksaan	1 (satu) hari	Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan Rekomendasi	
9	PyB menerima laporan hasil pemeriksaan dan rekomendasi atas Pengaduan Masyarakat, dan mengesahkan hasil pemeriksaan/rekomendasi tersebut jika dipandang telah sesuai					Berita Acara Pemeriksaan, Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan Rekomendasi	30 Menit	Tanda trima Laporan Hasil Pemeriksaan dan Rekomendasi	
10	Menjatuhkan sanksi kepada Pelaksana Pelayanan Publik (Teradu) jika terbukti melakukan pelanggaran					Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan Rekomendasi	1 (satu) hari	Keputusan/Tanggapan PyB atas Pengaduan Masyarakat	
11	Menerima panjatuhan sanksi jika berdasarkan hasil pemeriksaan, PyB memutuskan bahwa Teradu terbukti melakukan pelanggaran					Keputusan PyB atas Pengaduan Masyarakat	30 Menit	Tanda Terima Keputusan PyB atas Pengaduan Masyarakat	
12	Menyampaikan Keputusan/Tanggapan PyB atas Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu melalui Tim Pemeriksa					Keputusan PyB/Tanggapan atas Pengaduan Masyarakat	30 Menit	Tanda Terima PyB/Tanggapan atas Pengaduan Masyarakat	
13	Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pihak pengadu.					Keputusan PyB/Tanggapan atas Pengaduan Masyarakat	30 Menit	Tanda Terima PyB/Tanggapan atas Pengaduan Masyarakat	

Salinan sesuai dengan aslinya  
 SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
 KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
 Partisipasi dan Hubungan Masyarakat



RONI ANDRIYEMAWAN

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
 KABUPATEN LOMBOK TIMUR,

ttd.

ADA SUCI MAKBULLAH