



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH
NOMOR 25 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI TENGAH

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH,

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 KPU Kabupaten Tapanuli Tengah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Tengah tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kabupaten Tapanuli Tengah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dengan Tambahan Lembaran Negara 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) ;

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/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah ;
5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum No. 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 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 ;
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531) ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ;
9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum 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 ;

Memperhatikan : Surat Edaran Komisi Pemilihan Umum Nomor 23 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pejabat Administrasi di Sekretariat KPU Provinsi/KIP Aceh dan Sekretariat KPU/KIP Kabupaten/Kota.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana yang terlampir dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam rangkaian Surat Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pandan
pada tanggal 18 November 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI TENGAH,

ttd.

WAHID PASARIBU

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretariat Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Tapanuli Tengah
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,



Iseria Zulfar Lubis

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI TENGAH
NOMOR 25 TAHUN 2025
TENTANG:
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN
TAPANULI TENGAH



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI TENGAH**

Nomor	:	2 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	:	16 Oktober 2025
Tanggal Pengesahan	:	18 November 2025
Disahkan Oleh	:	Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Tengah Wahid Pasaribu
Nama Sop	:	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di KPU Kabupaten Tapanuli Tengah

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dengan Tambahan Lembaran Negara 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) ;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

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.

Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum No. 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 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;
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531).

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum 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 ; 10. Surat Edaran Komisi Pemilihan Umum Nomor 23 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pejabat Administrasi di Sekretariat KPU Provinsi/KIP Aceh dan Sekretariat KPU/KIP Kabupaten/Kota.	
KETERKAITAN : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tapanuli Tengah.	PERALATAN/ PERLENGKAPAN : 1. Formulir Pengaduan; 2. Buku Register Pengaduan; 3. Komputer; 4. Printer dan scanner; dan 5. Alat Tulis.
PERINGATAN : Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka akan mengakibatkan tidak tertanganinya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di KPU Kabupaten Tapanuli Tengah.	PENCATATAN DAN PENDATAAN : Disimpan sebagai arsip/dokumen baik berupa <i>softcopy/hardcopy</i>.

ALUR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TAPANULI TENGAH

No	URAIAN PROSEDUR	PELAPOR	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET.
			UNIT KEARSIPAN	PPID	KETUA/ ANGGOTA KPU	KETUA/ SEKRETARIS	KPU PROVINSI	KPU RI	KELENGKAPAN	DURASI 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: – Penyelenggara pemilu – Peserta Pemilu – Pemantau 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	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	b Lembar disposisi	
												

4.	PPID melakukan verifikasi atas aduan masyarakat yang masuk.	<pre> graph TD Start([Start]) --> D1{ } D1 -- Tidak --> R4[] D1 -- Ya --> R5[] R4 --> R5 R5 --> R6[] R6 --> R7[] R7 --> End([End]) </pre>						Waktu menyesuaikan	a Laporan pengaduan b Hasil verifikasi	Verifikasi dilakukan untuk memeriksa identitas pelapor serta 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	Waktu menyesuaikan	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.								Laporan pengaduan	
8.	Laporan pengaduan masyarakat dan kesimpulan yang didapat dalam rapat pleno disampaikan kepada KPU Provinsi Sumatera Utara.						Laporan pengaduan	Waktu menyesuaikan	a Laporan pengaduan b Kesimpulan dari rapat pleno	

