



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR: 9/HK.03.1-Kpt/5207/KPU-Kab/III/2021  
TENTANG

PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan;

b. bahwa Komisi Pemilihan Umum berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang . . .

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);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 2020 Nomor 201);
5. 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);
6. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 906);

7. Keputusan . . .



7. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 39E/HK.03.1-Kpt/52/Prov/VI/2020 tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT.

KESATU : Membentuk Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I 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 Sumbawa Barat;
3. Menerima dan memonitor Laporan Pengaduan Masyarakat secara elektronik.

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Taliwang  
Pada tanggal, 23 Maret 2021

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

ttd

DENNY SAPUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
Kasubag Hukum,





LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR : 9/HK.03.1-Kpt/5207/KPU-Kab/III/2021  
TANGGAL : 23 MARET 2021  
TENTANG : PENETAPAN DAN PEMUTAKHIRAN  
INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
SUMBAWA BARAT

SUSUNAN KEANGGOTAAN  
TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SUMBAWA BARAT

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1	Denny Saputra	Ketua KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Pengarah
2	Herman Jayadi	Anggota KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Pengarah
3	Agus Salim	Sekretaris KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Penanggung jawab
4	Iwan Kurniawan	Kasubbag Teknis dan Hupmas	Ketua
5	Faridah Anwar	Kasubbag Hukum	Sekretaris
6	Eva Febriany	Kasubbag Keuangan, Umum & Logistik	Anggota
7	Tedi Darmawan	Kasubbag Program & Data	Anggota
8	Ahmadi	Fungsional umum	Penghubung
9	Hirmayadi Jailani	Fungsional umum	Penghubung
10	Nabilla Zulffa Agassi	Fungsional umum	Pengumpul bahan
11	Nur Akmala	Fungsional umum	Pengumpul Bahan
12	Guntur Prasetyo	Fungsional umum	Pengumpul Bahan
13	Afriza Sanjaya	Fungsional umum	Penerima Laporan Pengaduan
14	Ahmad Al Hidir	Fungsional umum	Penerima Laporan Pengaduan

Ditetapkan di Taliwang  
Pada tanggal, 23 Maret 2021  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
Kasubbag Hukum,

ttd  
DENNY SAPUTRA

  
Faridah Anwar



LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
NOMOR : 9/HK.03.1-Kpt/5207/KPU-Kab/III/2021  
TANGGAL : 23 MARET 2021  
TENTANG : PENETAPAN DAN PEMUTAKHIRAN  
INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN  
SUMBAWA 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 284 ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan hak asasi adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat (KPU Kabupaten Sumbawa 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 keada penyelenggara negara layanan secara tepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat (KPU Kabupaten Sumbawa Barat) sebagai lembaga Penyelenggara Pemilihan Umum Di Kabupaten Sumbawa Barat, dalam penyelenggaraan pemilu ataupun pemilihan tetap mengedepankan LUBER JURDIL (Langsung, Umum, Bebas, Rahasia, Jujur dan Adil) sebagai asas penyelenggara pemilu dan pemilihan, LUBER JURDIL sesungguhnya merupakan entitas pelayanan publik dari perspektif penyelenggara pemilu. Selain itu KPU Kabupaten Sumbawa Barat dalam penyelenggaraan pemilu dan pemilihan maupun pelaksanaan tugas dan fungsi juga terikat pada

standar dan norma yang diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU).

Oleh karena itu, KPU Kabupaten Sumbawa 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 penyelenggara pemilu jujur, adil, terbuka, berkepastian hukum dan akuntabel.

Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sumbawa Barat memandang perlu untuk menerbitkan Standar Operasional Prosedur tentang pengaduan masyarakat yang berkepastian hukum.

## **II. MAKSUD DAN TUJUAN**

### ***Maksud***

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan aduan masyarakat KPU Kabupaten Sumbawa 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 penyampaian 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;
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;
4. Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota menjadi Undang-Undang;



5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan komisi pemilihan umum nomor 22 tahun 2008 tentang perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 06 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan tata kerja Sekretariat Jendral Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
7. Peraturan bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Kode Etik;
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomo 8 Tahun 2019 Tantang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

#### IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1	Denny Saputra	Ketua KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Pengarah
2	Herman Jayadi	Anggota KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Pengarah
3	Agus Salim	Sekretaris KPU Kabupaten Sumbawa Barat	Penanggung jawab
4	Iwan Kurniawan	Kasubbag Teknis dan Hupmas	Ketua
5	Faridah Anwar	Kasubbag Hukum	Sekretaris
6	Eva Febriany	Kasubbag Keuangan, Umum & Logistik	Anggota
7	Tedi Darmawan	Kasubbag Program & Data	Anggota
8	Ahmadi	Fungsional umum	Penghubung
9	Hirmayadi Jailani	Fungsional umum	Penghubung
10	Nabilla Zulffa Agassi	Fungsional umum	Pengumpul bahan
11	Nur Akmala	Fungsional umum	Pengumpul Bahan
12	Guntur Prasetyo	Fungsional umum	Pengumpul Bahan
13	Afriza Sanjaya	Fungsional umum	Penerima Laporan Pengaduan
14	Ahmad Al Hidir	Fungsional umum	Penerima Laporan Pengaduan



## V. MEKANISME

1. Laporan pengaduan dapat disampaikan kepada komisi pemilihan umum (KPU) Kabupaten Sumbawa Barat melalui sarana atau media berikut :
  - a. Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung kepada helpdesk pengaduan masyarakat maupun melalui kotak saran yang berada di Kantor KPU kabupaten sumbawa barat dengan alamat Jalan Raya Lang Bemong No. 3 Telaga bertong, Taliwang, dengan cara mengisi formulir laporan pengaduan\*) serta melampirkan bukti (bisa dijelaskan langsung dan / dilampirkan ) dan foto copy identitas (KTP/SIM)
  - b. Menyampaikan laporan pengaduan melalui surat ke kantor KPU Kabupaten Sumbawa Barat dengan Alamat Jalan Lang Bemong Nomor 3 Telaga Bertong Taliwang, dengan melampirkan formulir laporan pengaduan \*), bukti dan foto copy identitas (KTP/SIM);
  - c. Menyampaikan pengaduan secara elektronik melalui email: [humaskpuksb@gmail.com](mailto:humaskpuksb@gmail.com) formulir laporan pengaduan \*), yang telah di isi dan ditandatangani serta lampiran bukti dan fotocopy identitas diri (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 KPU Kabupaten Sumbawa Barat sebagai tindak lanjut.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT,

ttd

DENNY SAPUTRA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
Kasubag Hukum,



Faridhan Anwar

\*) : Formulir Laporan Pengaduan dapat diunduh pada laman [sumbawabaratkabppid.kpu.go.id](http://sumbawabaratkabppid.kpu.go.id)  
[jdih.kpu.go.id/ntb/ksb](http://jdih.kpu.go.id/ntb/ksb)