



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA

NOMOR : 11/HK.03.1-Kpt/5208/KPU-Kab/V/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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 huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara.

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 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 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan 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 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pangaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 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 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua 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;

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;
8. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA.
- KESATU : Menetapkan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara 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 menginventarisasi Laporan Pengaduan masyarakat melalui surat ke kantor KPU Kabupaten Lombok Utara;
 3. Menerima dan memonitor Laporan Pengaduan masyarakat secara elektronik.
- KETIGA : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

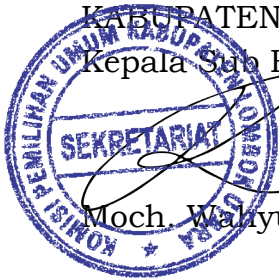
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) 076 Satuan Kerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gangga
pada tanggal 21 Mei 2021
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA,

ttd

JUR Aidin

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA
Kepala Sub Bagian Hukum,



Moch. Wahyurridho

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA
NOMOR: 11/HK.03.1-Kpt/5208/KPU-Kab/V/2021
T E N T A N G
PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK
UTARA.

SUSUNAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA

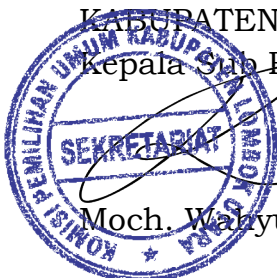
No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1.	Juraidin, SH., MH	Ketua KPU KLU	Pengarah
2.	Rasdi Pion, S.Pd	Anggota KPU KLU	Pengarah
3.	Nurdin, S.Sos	Sekretaris KPU KLU	Penanggung Jawab
4.	Nasihin, SH	Kasubbag Teknis dan Hupmas	Ketua
5.	Moch. Wahyuridho, SH	Kasubbag Hukum	Sekretaris
6.	Fitriana Anwar, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
7.	Didi Fadyangsah Sanusi, S. Si	Kasubbag Program dan Data	Anggota
8.	Firman, S.IP	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Waridh Adi Sasongko, SH	Fungsional Umum	Penghubung
10.	Abdul Gapur	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
11.	Bobby Gunarso, S. Kom	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
12.	L. Ahmad Fauzan	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan
13.	Pamulia Risma Ayumi, SE	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

Ditetapkan di Gangga
pada tanggal 21 Mei 2021
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA,

ttd

JURaidin

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA
Kepala Sub Bagian Hukum,



Moch. Wahyuridho

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA
NOMOR: 11/HK.03.1-Kpt/5208/KPU-Kab/V/2021
T E N T A N G
PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK
UTARA.

**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 281 Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara, 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 kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum di Kabupaten Lombok Utara, dalam penyelenggaraan pemilu maupun pemilihan tetap mengedepankan LUBER JURDIL (Langsung, Umum, Bebas, Rahasia, Jujur dan Adil) sebagai asas penyelenggaraan pemilu dan pemilihan, LUBER JURDIL sesungguhnya merupakan entitas pelayanan publik dari perspektif penyelenggara pemilu. Selain itu Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara 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, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara 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 penyelenggaraan pemilu jujur, adil, terbuka, berkepastian hukum dan akuntabel.

Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utaramemandang perlu untuk menerbitkan Standar Operasional Prosedur tentang Pengaduan Masyarakat demi terciptanya pelayanan terhadap pengaduan masyarakat yang berkepastian hukum.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan aduan masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara 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 penyampain 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 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan 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 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang menjadi Undang-Undang;
4. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 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 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua 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;
 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;
 8. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik.

IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

No.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM KERJA
1.	Juraidin, SH., MH	Ketua KPU KLU	Pengarah
2.	Rasdi Pion, S.Pd	Anggota KPU KLU	Pengarah
3.	Nurdin, S.Sos	Sekretaris KPU KLU	Penanggung Jawab
4.	Nasihin, SH	Kasubbag Teknis dan Hupmas	Ketua
5.	Moch. Wahyuridho, SH	Kasubbag Hukum	Sekretaris
6.	Fitriana Anwar, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Anggota
7.	Didi Fadyangsah Sanusi, S. Si	Kasubbag Program dan Data	Anggota
8.	Firman, S.IP	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Waridh Adi Sasongko, SH	Fungsional Umum	Penghubung
10.	Abdul Gapur	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
11.	Bobby Gunarso, S. Kom	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
12.	L. Ahmad Fauzan	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan
13.	Pamulia Risma Ayumi, SE	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

V. MEKANISME

1. Laporan Pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Lombok Utara melalui sarana/ media sebagai berikut:
 - a. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara langsung kepada Helpdesk Pengaduan Masyarakat di kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara dengan alamat Jl Raya Gangga Seelos KM 1 Sembaro Desa Segara Katon Kecamatan Gangga, dengan cara mengisi Formulir Laporan Pengaduan serta melampirkan Bukti (bisa dijelaskan langsung dan/ dilampirkan) dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
 - b. Menyampaikan Laporan Pengaduan melalui surat ke kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara dengan alamat Jl Raya Gangga Seelos KM 1 Sembaro Desa Segara Katon Kecamatan Gangga, dengan melampirkan Formulir Laporan Pengaduan), Bukti dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
2. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat memberikan Tanda Bukti telah mengajukan Laporan Pengaduan Masyarakat;
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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Lombok Utara sebagai tindak lanjut.

Ditetapkan di Gangga
pada tanggal 21 Mei 2021
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA,

ttd

JUR Aidin

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN LOMBOK UTARA
Kepala Sub Bagian Hukum,



Moch. Wahyurridho



**FORMULIR LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LOMBOK UTARA**

1. IDENTITAS PELAPOR

- a. Nama :
- b. No KTP/Identitas Lain :
- c. Tempat Tanggal lahir :
- d. Jenis Kelamin :
- e. Pekerjaan :
- f. Organisasi/Lembaga :
- g. Alamat :
- h. No Telpon :

2. IDENTITAS TERADU/TERLAPOR

- a. Nama :
- b. Jabatan Terlapor :
- c. Alamat Kantor :

3. PERISTIWA YANG DIADUKAN/DILAPORKAN

- a. Waktu Kejadian :
- b. Tempat Kejadian :
- c. Perbuatan yang dilakukan:

4. KRONOLOGI KEJADIAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. SAKSI-SAKSI

Saksi I

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Saksi II

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Saksi III

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No Telpon :

Nama Pengadu/Pelapor,

Penerima pengaduan/Laporan,

.....

.....