



**SALINAN**

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA  
NOMOR: 10/HK.03.1-Kpt/5272/KPU-Kot/VIII/2021

TENTANG

PENETAPAN TIM KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima, dipandang perlu untuk membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima tentang Penetapan Tim Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4188);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
5. 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 Nomor 320) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786);
6. 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);
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

Memperhatikan : Berita Acara Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kota Bima Nomor 22/PK.01-BA/02/Kota/VIII/2021 tentang Penetapan Tim Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA TENTANG PENETAPAN TIM KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA.

KESATU : Menetapkan Tim Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota

Bima sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Menetapkan tugas tim kerja penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Menetapkan tata cara pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Menetapkan Form tata cara pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KELIMA : Menetapkan alur penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima sebagaimana tercantum dalam Lampiran V Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Bima  
pada tanggal 23 Agustus 2021

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA,

ttd.

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM MURSALIN  
KOTA BIMA  
Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



AWALUDDIN

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
NOMOR: 10/HK.03.1-Kpt/5272/KPU-  
Kot/VIII/2021  
TENTANG TENTANG PENETAPAN TIM  
KERJA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

SUSUNAN TIM KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Mursalin	Ketua KPU Kota Bima (Ketua Divisi Keuangan, Umum, Rumah Tangga dan Logistik)	Pengarah
2.	Yety Safriati, S.Sos	Anggota KPU Kota Bima (Ketua Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, Partisipasi Masyarakat, dan Sumber Daya Manusia)	Pengarah.
3.	Drs. Ajmah	Sekretaris KPU Kota Bima.	Penanggungjawab
4.	Sudirman, S.Sos	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat dan Plt. Kasubbag Hukum dan SDM	Ketua

5.	Farid Ma'ruf, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Sekretaris
6.	Edi Kurniawan	Fungsional Umum	Penghubung
7.	Eli Idawati, A.Md	Fungsional Umum	Petugas Pelayanan Konsultasi

Kota Bima, 23 Agustus 2021  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



AWALUDDIN

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
NOMOR: 10/HK.03.1-Kpt/5272/KPU-  
Kot/VIII/2021  
TENTANG TENTANG PENETAPAN TIM  
KERJA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

TUGAS TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

1. Menerima dan menginventarisir laporan pengaduan masyarakat yang masuk baik secara langsung, melalui kotak saran maupun melalui Surat ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Bima;
2. Menerima dan menginventarisir laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui Email, Website, dan E-PPID Komisi Pemilihan Umum Kota Bima;
3. Menelaah dan memberikan tanggapan sebagai tindak lanjut terhadap laporan pengaduan masyarakat untuk perbaikan pelayanan publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima ke depan;
4. Melakukan rekapitulasi dan membuat laporan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk persemester.

Kota Bima, 23 Agustus 2021  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
NOMOR: 10/HK.03.1-Kpt/5272/KPU-  
Kot/VIII/2021  
TENTANG TENTANG PENETAPAN TIM  
KERJA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

1. Pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum Kota Bima melalui sarana/media sebagai berikut:
  - a. Menyampaikan pengaduan secara langsung yakni pengaduan disampaikan secara lisan kepada Petugas Penerima Laporan Pengaduan/Pengelola Pengaduan yang berada di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Bima dengan alamat Jl. Gajah Mada Kelurahan Penatoi Kecamatan Mpunda Kota Bima, dengan cara mengisi Formulir Laporan Pengaduan serta melampirkan bukti dan Fotocopy Identitas (E-KTP/SIM).
  - b. Menyampaikan pengaduan secara tidak langsung yakni melalui surat dan kotak saran/kotak pengaduan yang berada di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Bima dengan alamat Jl. Gajah Mada Kelurahan Penatoi Kecamatan Mpunda Kota Bima, serta melalui telepon, faksimili, website dan surat elektronik (email) dengan cara mengisi Formulir Laporan Pengaduan serta melampirkan bukti dan Fotocopy Identitas (E-KTP/SIM) yang dikirim dalam format PDF/JPEG.
2. Pengaduan dapat disampaikan paling lambat 30 hari sejak pengadu menerima layanan.
3. Pelapor harus mencantumkan:
  - a. Nama Pelapor (sesuai KTP/SIM);
  - b. Alamat sesuai KTP/ SIM;
  - c. Nama Terlapor;
  - d. Jabatan Terlapor di Satker;
  - e. Hal yang dilaporkan;

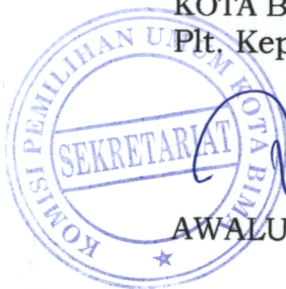
- f. Bukti (bisa dijelaskan atau dilampirkan);
  - g. Tanda tangan pelapor.
4. Petugas Penerima Laporan Pengaduan/Pengelola Pengaduan memberikan Tanda Bukti telah mengajukan Laporan Pengaduan Masyarakat secara langsung maupun melalui surat atau surat elektronik.
  5. Petugas Penerima Laporan Pengaduan/Pengelola Pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan mencatat substansi pengaduan serta memberikan respon/tanggapan awal kepada pengadu secara langsung atau paling lambat tiga hari kerja sejak pengaduan diterima.
  6. Penghubung/Auditor melakukan penelaahan dan pengklasifikasian yang terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi
  7. Hasil telaah secara tertulis disampaikan kepada penanggungjawab untuk dikoreksi dan kemudian disampaikan ke dalam Rapat Pleno sebelum diserahkan kepada pengadu sebagai bentuk tindak lanjut terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat.
  8. Penyelesaian setiap pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Kota Bima, 23 Agustus 2021  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA  
Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



AWALUDDIN

LAMPIRAN IV  
 KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
 KOTA BIMA  
 NOMOR: 10/HK.03.1-Kpt/5272/KPU-  
 Kot/VIII/2021  
 TENTANG TENTANG PENETAPAN TIM  
 KERJA PENANGANAN PENGADUAN  
 MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
 PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

FORM TATA CARA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
 PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

<b>FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT</b>	
<b>IDENTITAS PELAPOR</b>	
Nama	:
Jenis ID (KTP/SIM/Paspor)	:
Nomo ID	:
Jenis Kelamin	:
Tempat/Tanggal Lahir	:
Pekerjaan	:
Alamat	:
Kelurahan/Desa	:
Kecamatan	:
Kota	:
Provinsi	:
Email	:
Telepon	:
<b>PERISTIWA YANG DILAPORKAN</b>	
Nama Peristiwa	:
Tempat Peristiwa	:
Hari/Tanggal Peristiwa	:
<b>IDENTITAS TERLAPOR</b>	
Nama	:
Alamat	:
Jabatan Terlapor	:
Telepon	:
<b>SAKSI-SAKSI</b>	
<b>Saksi 1</b>	
Nama	:
Alamat	:
Telepon	:
<b>Saksi 2</b>	
Nama	:
Alamat	:
Telepon	:
<b>Saksi 3</b>	
Nama	:
Alamat	:
Telepon	:

<b>URAIAN SINGKAT KEJADIAN</b>
<b>TANDA TANGAN DAN NAMA JELAS (DISERTAI MATERAI)</b>
<p>....., ..... 2021</p> <p>_____</p> <p>(Nama Pelapor)</p>
<b>LAMPIRAN</b>
<p>Formulir yang telah diisi dan ditandatangani serta lampiran bukti file berformat PDF dapat dikirim ke alamat emai:kota_bima@kpu.go.id dengan Subject DUMAS, melalui Surat atau Datang Langsung ke Kantor KPU Kota Bima, dengan Alamat: Jl. Gajah Mada Kel. Penatoi Kec. Mpunda Kota Bima NTB.</p>

Kota Bima, 23 Agustus 2021  
**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM**  
**KOTA BIMA,**  
  
ttd.  
  
**MURSALIN**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM**  
**KOTA BIMA**  
Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



**AWALUDDIN**




LAMPIRAN V

BERITA ACARA RAPAT PLENO KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

NOMOR: 22/PK.01-  
BA/02/Kota/VIII/2021

TENTANG PEMBENTUKAN DAN  
PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA BIMA

NO.	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
			PETUGAS PELAYANAN	PENGHUBUNG/AUDITOR	PENANGGUNG JAWAB	RAPAT PLENO	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pelapor menyampaikan laporan/ aduan terhadap pelayanan public di Lingkungan KPU Kota Bima.						Laporan Pengaduan	15 menit	Mengetahui Permasalahan	Laporan dapat disampaikan melalui:  1.Kotak saran pengaduan di kantor KPU Kota Bima 2.Mengirim surat melalui email KPU Kota Bima 3.Kolom Dumas/ WBS pada Website KPU Kota Bima
2.	Petugas penerima laporan						Berkas Pengaduan	1 hari	Laporan	

	menerima laporan aduan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen								
3.	Penghubung/ Auditor melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap pengaduan masyarakat yang masuk			↓ █		Berkas Pengaduan	2 hari	Hasil Telaah	
4.	Hasil telaah secara tertulis disampaikan kepada Penanggung Jawab untuk dikoreksi			→ █		Hasil Telaah	1 hari	Hasil Koreksi	
5.	Penanggung jawab melaporkan hasil telaahan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada rapat pleno				↓ █	Hasil Telaah	1 hari	Rekomendasi	

Salinan sesuai dengan aslinya  
 SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
 KOTA BIMA  
 Plt. Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



AWALUDDIN

Kota Bima, 23 Agustus 2021  
 KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN