



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA KEDIRI

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI

NOMOR : 20/HK.03.2-Kpt/3571/Sek-Kot/XI/2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT DILINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA KEDIRI

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan Standar Operasional Prosedur Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri;
 - b. bahwa dalam rangka melegalkan Standar Operasional Prosedur Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b dipandang perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 TH. 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1);
3. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 88/Kpts/KPU/Tahun 2015 tentang SOP Pengelolaan Pelayanan Publik di Lingkungan KPU

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI.
- KESATU : Standar Operasional Prosedur dimaksud sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pegawai baik secara individual maupun organisai yang mencakup pelayanan internal maupun eksternal Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri sebagaimana terlampir.
- KEDUA : Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur akan dilakukan monitoring, evaluasi pengawasan internal secara periodik dan akan dilakukan penngembangan sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal 19 November 2021

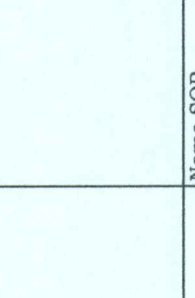
SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA KEDIRI


SUROTO

**DRAFT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI
SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA KEDIRI
SUB BAGIAN TEKNIS DAN HUPMAS**

Nomor SOP	20/HK.03.2-Kpt/3571/Sek-Kot/XI/2021
Tanggal Pembuatan	19 November 2021
Tanggal Efektif	19 November 2021
Disahkan Oleh	Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri  Drs. SUROTO, M.Si 19641231 198508 1 005
Nama SOP	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Dilingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Kediri;
Kualifikasi Pelaksana: (kemampuan personil yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan dan pelayanan)	1. Divisi Hukum 2. Unit Pengaduan Masyarakat 3. Operator DUMAS ONLINE
Dasar Hukum:	UU NO. 14 TH. 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik KEPUTUSAN KPU NO. 88/Kpts/KPU/Tahun 2015 tentang SOP Pengelolaan Pelayanan Publik di Lingkungan KPU
Keterkaitan	1. PC 2. Jaringan Internet 3. Scanner
Peringatan: (dampak yang terjadi bila SOP tidak di lakukan)	1. Penyelesaian Pengaduan tidak tersampaikan kepada pemohon tepat waktu 2. Kepercayaan publik (trust) berkurang
Pencatatan dan Pendataan:	(penyimpanan SOP berupa hardfile/softfile)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Desk/ FO	Unit Dumas	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
2	<p>Penyelesaian Pengaduan</p> <p>Menerima Pengaduan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - memberikan form Pengaduan/ meregister ke Buku Surat Masuk (jalur offline), atau - Mencetak Pengaduan (jalur online /email); - disposisi ke pimpinan - menerima, menganalisis, memberikan catatan disposisi, - Meneruskan disposisi ke Unit Dumas; - Menerima, Memeriksa menganalisis disposisi/ perihal pengaduan; - Melaporkan ke Pimpinan - Menerima Laporan & mereview hasil analisis Unit Dumas ; - Membawa ke pleno KPU (Rapat Koordinasi tingkat Pimpinan) <p>Rapat pleno (tingkat Pimpinan) Mereview Poin Pengaduan & Merumuskan langkah Penyelesaian Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menerima Hasil Pleno; - Membuat Surat jawaban/ Penyelesaian Dumas berdasarkan Hasil Pleno - Menghubungi Pemohon (surat jawaban Pengaduan/ Mediasi/ Penyelesaian bersama dsb), - Penyelesaian tingkat Berikutnya, Unit Dumas mempersiapkan Kegiatan (Dialog/ mediasi/ Klarifikasi dsb) - Laporan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan <p>Menerima laporan hasil penyelesaian pengaduan</p>		<p>- PC</p> <p>Form Pengaduan</p> <p>Disposisi, Dok Pengaduan</p> <p>Disposisi, Dok Pengaduan</p> <p>Disposisi, Dok Pengaduan</p> <p>Disposisi, Dok Pengaduan</p> <p>Disposisi, Dok Pengaduan</p> <p>Surat Jawaban + Berita Acara Pleno</p> <p>Surat Jawaban + Tanda terima</p> <p>Nota dinas Kegiatan + Notulensi Penyelesaian</p>	<p>Hari Ke 1</p> <p>Hari Ke 1</p> <p>Hari Ke 1</p> <p>Hari Ke 2</p> <p>Hari Ke 2</p> <p>Hari Ke 3</p> <p>Hari Ke 3</p> <p>Hari Ke 4</p> <p>Hari Ke 4</p> <p>Hari Ke 5</p>	<p>Sekretaris & Ketua KPU</p> <p>Sekretaris dan Ketua KPU</p> <p>Pleno KPU</p> <p>Sekretaris /Ketua KPU</p>			