



**SALINAN**

**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO  
NOMOR 15 TAHUN 2022  
TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka upaya optimalisasi mekanisme pengelolaan adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo, maka perlu adanya Standar Operasional Prosedur Tata Cara Penyusunan dan Pengisian Daftar Informasi Publik Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo tentang Standar Operasional Prosedur Tata Cara Penyusunan dan Pengisian Daftar Informasi Publik Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013

- Nomor 191);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170 );
  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 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (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;

MEMUTUSKAN :`

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO.

KESATU : Menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Kulon Progo sebagaimana tercantum dalam  
Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.  
KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Wates  
pada tanggal 24 Mei 2022  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO,

ttd

IBAH MUTHIAH

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO  
Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM,

  
Ina Noviyatun Nugraheni

LAMPIRAN KEPUTUSAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON  
PROGO NOMOR 15 THAUN 2022  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK PADA KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KABUPATEN KULON PROGO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO  
NOMOR      TAHUN 2022

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO  
TAHUN 2022

Alamat : Jalan Wakhid Hasyim, Bendungan, Wates, Kulon  
Progo Telephone: 0274 77443, Fax: 0274 774433








**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO**

	NOMOR SOP	:
	TANGGAL PEMBUATAN	: 24 MEI 2022
	TGL REVISI	: -
	TANGGAL PENGESAHAN	: 24 MEI 2022
	DISAHKAN OLEH	KETUA,  IBAH MUTHIAH
	NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;</li> <li>2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170 );</li> <li>4. 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 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menjunjung nilai-nilai dasar yaitu berani, integritas, tangguh dan inovatif;</li> <li>2. Mampu melaksanakan tugas dan kewenangan secara proposional dan professional sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>3. Mampu membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;</li> <li>4. Mampu menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor dan terlapor;</li> <li>5. Mampu menjaga kerahasiaan dalam bentuk dokumen kepada pihak lain.</li> </ol>






<p>Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;</p> <p>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.</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p>
<p>1. SOP Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Kulon Progo</p>	<p>1. Kotak Pengaduan Masyarakat;  2. <i>Link</i> Pengaduan Masyarakat;  3. Surat Pengaduan;  4. Kertas HVS;  5. Komputer;  6. <i>Printer</i>;  7. <i>Scanner</i>;  8. Jaringan internet;</p>
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>1. Jika tidak dilaksanakan pengaduan masyarakat tidak tertangani secara baik dan benar.</p>	<p>1. Pengaduan masyarakat yang diterima agar ditangani secara cepat, tepat dan tertib;  2. Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak selanjutnya dilakukan pencatatan sesuai prosedur penatausahaan/pengadminsitrasian yang berlaku.</p>

**FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KULON PROGO**

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Anggota	Sekretaris	Wakil Ketua	Ketua	Penanggung Jawab	Pengarah	Instansi Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dalam bentuk laporan langsung, kotak aduan, email dan bentuk lain selanjutnya melakukan pencatatan penatausahaan kemudian menyampaikan kepada Ketua melalui Sekretaris untuk penanganan penyelesaian lebih lanjut;									Form Pengaduan Masyarakat	30 menit	Form Pengaduan Masyarakat telah diregister
2	Menerima dokumen pengaduan masyarakat yang telah dilakukan pencatatan penatausahaan;								1. Lembar disposisi 2. Form Pengaduan Masyarakat	30 menit	Lembar disposisi dilampiri form pengaduan masyarakat yang telah diregister	
3	Melakukan telaah terhadap pengaduan masyarakat dan kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah;								1. Lembar disposisi 2. Form Pengaduan Masyarakat 3. Lembar hasil telaah	1 hari	Hasil telaah terhadap pengaduan masyarakat	
4	Melakukan telaah lanjutan terhadap pengaduan masyarakat, melakukan konfirmasi dan klarifikasi, kemudian selanjutnya menyampaikan hasil telaah dan langkah penyelesaian kepada Penanggung Jawab								1. Lembar disposisi 2. Form Pengaduan Masyarakat 3. Lembar hasil telaah lanjutan	2 hari	Hasil pengelitan telaah lanjutan terhadap pengaduan masyarakat	
5	Menyampaikan adanya pengaduan masyarakat, hasil telaah dan langkah penyelesaian kepada Pengarah								1. Lembar disposisi 2. Form Pengaduan Masyarakat	120 menit	Hasil pengelitan telaah lanjutan terhadap pengaduan	

									3. Lembar hasil telaah lanjutan		masyarakat
6	Menyampaikan hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat kepada Pelapor dan instansi terkait (apabila hasil menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti)								Hasil telaah lanjutan	2 hari	Hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat dan tanda terima penyampaian hasil
7	Melakukan pemeriksaan (apabila hasil telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi pengaduan masyarakat perlu dilakukan pemeriksaan) dengan Tim Pemeriksaan yang berkompeten, menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP)								1. Lembar disposisi 2. Form Pengaduan Masyarakat 3. Lembar hasil telaah lanjutan	5-7 hari	Surat Tugas
8	Menyusun laporan pemeriksaan dan disampaikan kepada Pelapor, Pimpinan dan Instansi Terkait								Lembar hasil telaah lanjutan	1 hari	Laporan Pemeriksaan
9	Melakukan rekapitulasi Pengaduan Masyarakat								Laporan Pemeriksaan	1 hari	Rekapitulasi pengaduan Masyarakat
10	Melakukan laporan secara periodik adanya Pengaduan Masyarakat								Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat	1 hari	Laporan Periodik Pengaduan Masyarakat
11	Menyampaikan Jawaban Hasil Aduan Masyarakat Kepada Pengadu									1 hari	

Keterangan Simbol dalam *Flowchart* :

- 1) Simbol Kapsul/*Terminator* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- 2) Simbol Kotak/*Process* (  ) untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- 3) Simbol Belah Ketupat/*Decision* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- 4) Simbol Anak Panah/*Panah/Arrow* (  ) untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- 5) Simbol Segilima/*Off-Page Connector* (  ) untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

## PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ini.
3. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
4. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya.
5. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditandatangani.

Ditetapkan di Wates  
pada tanggal 24 Mei 2022  
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO,

ttd

IBAH MUTHIAH

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN KULON PROGO

Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM,



Ina Noviyatun Nugraheni