



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

NOMOR 34 TAHUN 2022

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM,

- Menimbang** : a. bahwa untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik (PPID) Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram, perlu ditetapkan standar operasional prosedur;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram tentang penetapan Standar Operasional Prosedur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik (PPID) Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
3. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 456)
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), 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, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786);
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);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID) KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik (PPID) Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram, sebagaimana tercantum

dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 14 Maret 2022

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM,

ttd

M. HUSNI ABIDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM
Kepala Subbagian Hukum dan Sumber Daya Manusia,



Lalu Amrullah


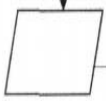
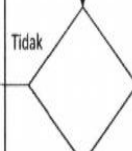
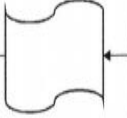
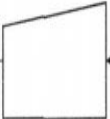
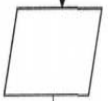

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MATARAM
NOMOR 34 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
(PPID) KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA
MATARAM.

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID) KOMISI PEMILIHAN
UMUM KOTA MATARAM

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

1. Tim Penghubung menyampaikan informasi yang telah disiapkan ke pemohon melalui Desk Pelayanan;
2. Data informasi yang dimohonkan telah diberikan;
3. Pemohon memilih Jenis Survei Kepuasan Informasi yang akan diisi;
4. Survei diisi secara manual oleh pemohon informasi menggunakan formulir hardcopy yang telah disediakan;
5. Survei diisi secara elektronik melalui link kepuasan/QR Code;
6. Tersampainya hasil survei kepuasan kepada PPID KPU Kota Mataram;
7. Proses selesai.

**ALUR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
KOMSII PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM**

PEMBINA	TIM PERTIMBANGAN	ATASAN PPID	PELAKSANA				MUTU BAKU		
			PPID	TIM PENGHUBUNG	DESK PELAYANAN	PEMOHON	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
							Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Dokumen Softcopy/Hardcopy	Tim Penghubung menyampaikan informasi yang telah disiapkan ke pemohon melalui Desk Pelayanan
							Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Dokumen Softcopy/Hardcopy	Data informasi yang dimohonkan telah diberikan
							Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Penyampaian Survey Kepuasan kepada pemohon informasi	Pemohon memilih Jenis Survey Kepuasan Informasi yang akan diisi
						Tidak			
						Ya			
						Manual	Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Survey (Hardcopy) terisi dengan lengkap	Survey diisi secara manual oleh pemohon informasi menggunakan formulir hardcopy yang telah disediakan
						Elektronik	Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Survey (softcopy/Link) terisi dengan lengkap	Survey diisi secara elektronik melalui link kepuasan/QR code
							Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Survey telah terkirim/diterima oleh PPID	Tersampainya Survey Kepuasan kepada PPID
							Paling Lambat 1 Hari Setelah pemberian informasi	Proses pengisian Selesai	Proses Selesai



**FORMULIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI LINGKUNGAN KPU
KOTA MATARAM**

Perhatian:	
1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi;	
2. Hasil survei akan digunakan untuk menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik;	
3. Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sebenarnya;	
4. Bapak ibu cukup memberikan tanda (√) di kotak yang sesuai dengan jawaban yang dipilih.	
DATA RESPONDEN	
Nama	:
Usia	:Tahun
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma
	: <input type="checkbox"/> Sarjana (S1) <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan	:
No Tlp/WA	:
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI PUBLIK	
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang Pelayanan Informasi Publik di KPU Kota Mataram?
	<input type="checkbox"/> Sangat Baik <input type="checkbox"/> Cukup Baik
	<input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Tidak Baik
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang Persyaratan yang

	harus dipenuhi dalam permohonan informasi Publik di KPU Kota Mataram?	
	<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	<input type="checkbox"/> Cukup Mudah
	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sulit
3.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang Prosedur pelayanan Informasi Publik di KPU Kota Mataram	
	<input type="checkbox"/> Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Cukup Baik
	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Tidak Baik
4.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang kecepatan waktu dalam pelayanan Informasi Publik di KPU Kota Mataram?	
	<input type="checkbox"/> Sangat Cepat	<input type="checkbox"/> Cukup Cepat
	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Lambat/Lama
5.	Bagaimana sikap petugas/pegawai dalam memberikan layanan permohonan informasi?	
	<input type="checkbox"/> Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Cukup Baik
	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Tidak Baik
6.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	
	<input type="checkbox"/> Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Cukup Baik
	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Tidak Baik
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjut di KPU Kota Mataram?	
	<input type="checkbox"/> Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Cukup Baik
	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan **SARAN-SARAN PERBAIKAN**, agar KPU Kota Mataram dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 14 Maret 2022

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA MATARAM,

ttd

M. HUSNI ABIDIN

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Hukum dan Sumber Daya Manusia,



Lalu Amrullah