



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA
NOMOR: 5 TAHUN 2023
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 membentuk kembali Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 984);
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: 7/PK.01-BA/5272/2023 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 kembali 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 : tugas tim kerja penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima sebagaimana tertuang dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

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

KEENAM : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku:

1. 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;
2. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima Nomor 5/HK.03.1/5272/2022 tentang Perubahan atas 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;

3. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Bima Nomor 11/HK.03.1/5272/2022 tentang Perubahan Kedua atas 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;

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal, 9 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

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



LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
 KOTA BIMA
 NOMOR: 5 TAHUN 2023
 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.	Sri Wahyuni, SE	Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat	Ketua
5.	Farid Ma'ruf, SE	Kasubbag Keuangan, Umum dan Logistik	Sekretaris
6.	Eli Idawati, A.Md	Fungsional Umum	Penghubung

7.	Edi Kurniawan	Fungsional Umum	Petugas Pelayanan Konsultasi
----	---------------	-----------------	---------------------------------

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal, 9 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA

Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



NINING AGUSYUNI

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA
NOMOR: 5 TAHUN 2023
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.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal, 9 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

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



LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
 KOTA BIMA
 NOMOR: 5 TAHUN 2023
 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

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

TANDA TANGAN DAN NAMA JELAS (DISERTAI MATERAI)

....., 2021

(Nama Pelapor)

LAMPIRAN

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.

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal, 9 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA





Kepala Sub Bagian Hukum dan SDM



NINING AGUSYUNI

LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA
 NOMOR: 5 TAHUN 2023
 TENTANG PENETAPAN TIM KERJA PENANGANAN 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 menerima laporan aduan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen						Berkas Pengaduan	1 hari	Laporan	

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

Ditetapkan di Kota Bima
pada tanggal, 9 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA BIMA,

ttd.

MURSALIN

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



NINING AGUSYUNI