

TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
2021

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SLEMAN NOMOR : 22/HK.03.1/3404/2021  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SLEMAN

**ABSTRAK** : bahwa dalam rangka pengelolaan adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman, perlu membentuk Tim Koordinasi dari unsur komisioner dan sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman.

**Dasar Hukum Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman ini adalah :**

UU Nomor 25 Tahun 2009; UU Nomor 7 Tahun 2017; Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012; PP Nomor 68 Tahun 1999; PP Nomor 96 Tahun 2012; Perpres Nomor 76 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); Per MenpanARB Nomor PER/5/MENPAN/4/2009; Per MenpanARB Nomor 24 Tahun 2014 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786); Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236).

**Dalam Keputusan KPU Kabupaten Sleman Nomor 22/HK.03.1/3404/2021 diatur tentang :**

Membentuk Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman, dengan susunan dan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Tugas Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, sebagai berikut :

1. Pengarah, bertugas :  
Memberikan arahan kebijakan dalam bentuk standar prosedur pelayanan pelaksanaan mekanisme penyelesaian pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman.
2. Penanggung jawab, bertugas :  
Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan dan menentukan kebijakan-kebijakan mengenai pelaksanaan kegiatan penyelesaian pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman.
3. Ketua, bertugas :
  - a. merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan penyelesaian pengaduan masyarakat;
  - b. menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - c. mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - d. menyampaikan laporan berkala kepada pimpinan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman;

- e. bertanggung jawab atas proses penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman.
4. Wakil Ketua, bertugas :
- a. membantu Ketua dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol pelaksanaan kegiatan penyelesaian pengaduan masyarakat;
  - b. membantu Ketua dalam menerima laporan pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - c. membantu Ketua dalam mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan dari masyarakat, badan hukum, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - d. membantu Ketua dalam menyampaikan laporan berkala kepada pimpinan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman;
  - e. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lama.
5. Sekretaris, bertugas :
- a. menyiapkan administrasi pelayanan pengaduan yang digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung seperti formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, uraian keluhan atas pelayanan, serta tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan;
  - b. menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung;
  - c. menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat, dan telepon;
  - d. membuat laporan pelayanan publik tiap tahun.
6. Anggota, bertugas :
- a. menerima pengaduan dalam bentuk laporan langsung, kotak aduan, email, dan bentuk lain yang disampaikan masyarakat, badan hukum, dan pihak lain serta menyampaikan kepada Ketua untuk penanganan penyelesaian lebih lanjut;
  - b. melakukan pengadministrasian terhadap pengaduan yang masuk, penyelesaian, dan penyampaian tanggapan terhadap pengaduan pelayanan publik;

melaksanakan tugas lain yang diberikan Ketua Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dan/atau Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman berkenaan dengan penanganan pengaduan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman.

Menetapkan formulir pengaduan masyarakat dan surat keterangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Alur proses pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sleman ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur tersendiri.

CATATAN : - Keputusan KPU Kabupaten Sleman ini berlaku sejak tanggal ditetapkan tanggal 19 Oktober 2021.  
- Lampiran 5 halaman