



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 20 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
7. 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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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 2023 Nomor 377);
8. 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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 2023 Nomor 826);
9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);
 10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 17 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 12 Agustus 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,

ttd.

HUSIN

Saharullah

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 20 TAHUN 2026

TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

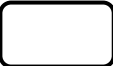
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

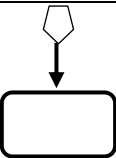
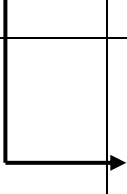
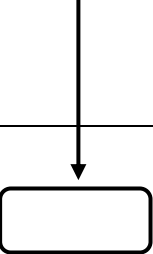
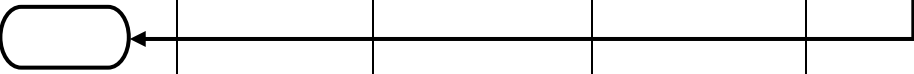
 KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	Nomor SOP	20 Tahun 2026
	Tanggal Pengesahan	12 Agustus 2026
	Disahkan Oleh	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, ttd. HUSIN
	Nama SOP	Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);	1. Memiliki integritas 2. Minimal Sarjana (S1) 3. Mengetahui tugas, fungsi dan kewenangan pada KPU Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 4. Memahami tata cara pengaduan sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319); 7. 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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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 2023 Nomor 377); 8. 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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 2023 Nomor 826); 9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan	
---	--

Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125); 10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 17 Tahun 2026 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Pelayanan Informasi Publik	1. Printer 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Ruang tunggu pelapor 5. Ruang penerimaan laporan 6. Sarana Disabilitas (Rambatan, Kursi Roda, Kursi Prioritas);
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Laporan aduan pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai prosedur peraturan perundang-undangan tentang pengaduan pelayanan publik	Pencatatan dilakukan pada aplikasi SP4N-LAPOR! serta laporan telaah terhadap aduan masyarakat

ALUR PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

No	Kegiatan	Pelaksana				Unit Kerja Terkait	Pendukung			Keterangan
		Admin Pengelola	Anggota	Ketua/Wakil Ketua	Penanggung Jawab		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan pengaduan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik						Buku registrasi, formulir, Ruang penerimaan laporan, internet, dan PC	10 (sepuluh) menit	Form penerimaan laporan pengaduan	Laporan pengaduan daring dicatat oleh penerima di buku registrasi
2	Melakukan telaah dan pengklasifikasian aduan						Jaringan Internet, Ruangan, Printer	1 (satu) hari	Form penelaahan	
3	Verifikasi hasil telaah pengaduan dan menyusun rekomendasi tindak lanjut						Jaringan Internet, Ruangan, Printer	3 (Tiga) jam	Telaah dan rekomendasi tindak lanjut	
4	Memeriksa hasil telaah dan rekomendasi tindak lanjut						Jaringan Internet, Ruangan, Printer	1 (satu) Hari	Catatan pada form penyaluran pengaduan	
5	Verifikasi atas kewenangan Unit Kerja terkait, apabila tidak berwenang maka dikembalikan kepada Anggota untuk dilakukan telaah ulang						Kajian dan Laporan	2 (dua) jam	Persetujuan rekomendasi tindak lanjut	

6	Memberikan disposisi ke Unit Kerja terkait					Jaringan Internet, Ruangan, Printer	1 (satu) jam	Disposisi dan form penyaluran pengaduan	
7	Menyiapkan tanggapan dan hasil tindaklanjut laporan pengaduan					Laporan Hasil Telaah, Jaringan internet, peraturan perundang-undangan	1 (satu) jam	Form penyelesaian pengaduan	
8	Memberikan jawaban, klarifikasi dan/atau tindaklanjut terhadap laporan pengaduan kepada pengadu					Ruang Rapat, Printer, Jaringan internet, PC	1 (satu) jam	Form penyelesaian pengaduan	
9	Pengarsipan					Sistem, Jaringan Internet, PC, stopmap	1 (satu) jam	Arsip	

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 12 Agustus 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

ttd.

HUSIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,

Saharullah