



KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA BIMA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT

NOMOR: 19/ORT.06/5272/2022

TANGGAL: 2 MEI 2022

TAHUN 2022

KOTA BIMA

LEMBAR PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas untuk Penanganan Pengaduan Masyarakat di Wilayah Kerja Sekretariat KPU Kota Bima.
2. Standar Operasional prosedur ini dapat dilakukan review atau evaluasi secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
3. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan Standar Operasional Prosedur dapat dilakukan dengan ketentuan perubahan dimaksud 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 mulai berlaku pada tanggal ditandatangani.

Ditetapkan di Kota Bima

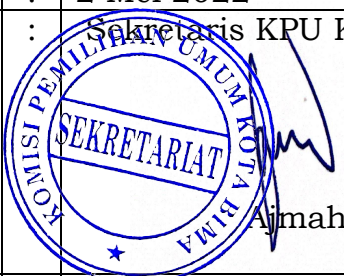
Pada tanggal, 2 Mei 2022

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

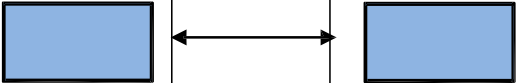
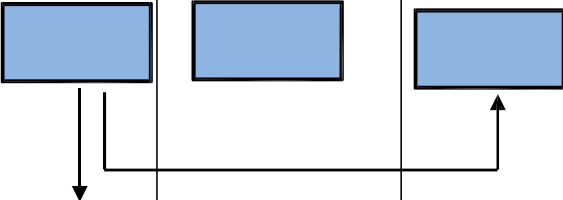
Kota Bima,

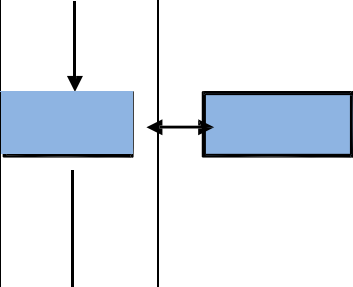
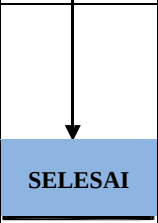
Ajmah



 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA BIMA	Nomor SOP	:	19/ORT.06/5272/2022
	Tanggal Pembuatan	:	2 Mei 2022
	Disahkan oleh	:	 Sekretaris KPU Kota Bima, Aimah
	Nama SOP	:	Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kota Bima.
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1.	Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi dan Nepotisme;	1.	Memiliki Pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan dibidang pelayanan Publik dan pelayanan informasi publik serta paham tentang penanganan pengaduan;
2.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;	2.	Mampu bekerja dibawah tekanan, memahami prosedur pengaduan masyarakat, dan dapat menjaga kerahasiaan;
3.	Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana 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;	3.	Menguasai tata kelola pemerintahan yang baik, mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;
4.	Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;	4.	Memiliki kemampuan kerjasama dalam tim, mampu mengoprasikan peralatan komputer dengan baik;
5.	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.		
6.	Peratran 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;		

KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	SOP Penanganan pengaduan Masyarakat	1.	Buku Tamu, Formulir permohonan.
		2.	Perangkat Komputer, Printer dan Scanner;
		3.	Jaringan Internet;
		4.	Flasdisk/Hardisk
		5.	ATK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	
			Disimpan dalam bentuk naskah asli (<i>hardcopy</i>) dan Naskah asli elektronik (<i>softcopy</i>)

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	KASUBBAG	KETUA/SEKRETARIS	TERADU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Masyatakat (orang perorang atau lembaga) memberikan masukan/laporan terhadap seseorang Pegawai (komisioner /PNS/PPNPN) KPU Kota Mataram. Kasubbag Hukum pengawasan dan SDM mempelajari laporan tersebut, memeriksa kelengkapan laporan, mengklarifikasi laporan dan menyerahkan kepada Ketua/Sekretaris.					Dokumen Laporan. Laporan diterima bisa melalui email, datang langsung dan melalui formulir yang ada di wesite	Relatif	Dokumen Laporan dan draf Laporan atas masukan / Pengaduaan/laporan masyarakat	Kerahasiaan pelapor wajib dijaga
2.	Ketua/Sekretaris memeriksa laporan tersebut, memanggil / menghubungi pelapor, terkait kebenaran laporan (tetap menjaga kerahasian identitas pelapor) memutuskan laporan tersebut perlu ditindak lanjuti atau dihentikan,					Dokumen laporan, kebenaran laporan tersebut	1 Jam	Dokumen laporan dan keputusan ntuk dilanjutkan atau dihentikan	Kerahasiaan pelapor wajib dijaga
3.	Bila diputuskan laporan tersebut telah memenuhi syarat dan benar adanya,maka dilanjutkan dengan memanggil teradu ntuk dimintai klarifikasi oleh Ketua,Sekretaris dan Kasubbag Hukum,Pengawasan dan SDM.					Dokumen laporan, kebenaran laporan tersebut, draf BA pemeriksaan (klarifikasi)	1 Jam	Draf BA Pemeriksaan klarifikasi	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		MASYARAKAT	KASUBBAG	KETUA/SEKRETARIS	TERADU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Kasubbag Hukum,Pengawasan dan SDM memperbaiki Berita Acaa Pemeriksaan, untuk ditandatangani oleh Ketua dan ata Sekretaris,juga membuat draft surat pengantar ke KPU Provinsi.					BA sudah ditandatangani Surat Pengantar juga sudag diperbaiki	5 Menit	BA dan Surat Pengantar Ke KPU Provinsi	
5.	Kasubbag Hukum,Pengawasan dan SDM memerintahkan pelaksana untuk menyampaikan Surat Pengantar,BA Pemeriksaan Klarifikasi dan dokumen pendukung lainnya kepada KPU Provinsi untuk menindaklanjuti laporan ini.					BA, surat pengantar, dokumen pendukung lainnya	10 Menit	BA, Surat Pengantar, dokumen pendukung lainnya sudah disampaikan ke KPU Provinsi	