



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR 11 TAHUN 2025
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT

TANGGAL 6 MEI 2025

2025

PADANG



SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama SOP	:	11 Tahun 2025
Tanggal Pengesahan	:	6 Mei 2025
Disahkan Oleh	:	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT  SURYA EFITRIMEN
Nama SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI SUMATERA BARAT

DASAR HUKUM

- 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 3 Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- 5 Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- 6 Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 tanggal 28 Februari 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi;

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Memahami proses pelayanan pengaduan masyarakat;
- 2 Memahami alur tindak lanjut layanan pengaduan masyarakat;
- 3 Memahami alur pendokumentasian aduan masyarakat yang diterima.

KETERKAITAN

- 1 SOP PPID;
- 2 SOP Penanganan Benturan Kepentingan Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Barat;
- 3 SOP Penanganan Pelaporan Gratifikasi di KPU Provinsi Sumatera Barat.

PERALATAN/PERLENGKAPAN

- 1 Buku Agenda;
- 2 Perangkat Komputer, Printer dan Scanner;
- 3 Jaringan Internet;
- 4 Nota Dinas
- 5 Kertas Kerja

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan dalam bentuk naskah asli (*hardcopy*) dan naskah asli elektronik (*softcopy*).

FLOWCART TATA LAKSANA LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU PROVINSI SUMATERA BARAT

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Admin SP4N-Lapor!	Kabag Tekkum	Tim Penyelesaian	Pejabat Penghubung /Sekretaris	Pleno	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima/ mengunduh surat pengaduan dari email/aplikasi SP4N-Lapor! dan menyampaikan kepada Anggota Tim Pejabat Penghubung						Dokumen pengaduan, identitas pelapor dan bukti, komputer, buku surat masuk.	3 hari	Berkas pengaduan dan print out (jika pengaduan via email). Lembar disposisi.
2	Kabag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum menerima laporan untuk selanjutnya ditelaah oleh Sub Bagian Hukum						Nota dinas		Nota Dinas untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.
3	Memverifikasi laporan/Pengaduan dengan melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan DUMAS.						Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.	5-7 hari	Berkas pengaduan dan kertas kerja
4	Menanggapi dan menyelesaikan pengaduan a. Pengawasan Internal b. SP4N Lapor!						Berkas pengaduan, peraturan, survey pendahuluan berupa klarifikasi, konfirmasi dan penelitian.	a. 14 hari kerja; b. 5 – 60 hari kerja	Berkas pengaduan dan kertas kerja
5	Menerima hasil penyelesaian pengaduan dan diteruskan melalui Admin Instansi SP4N Lapor!/Melalui jawaban tindak lanjut Dumas kemudian disampaikan ke Kabag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan						Surat/ laporan hasil telaah pengaduan dari Bagian Terkait yang telah disetujui Kabag		Surat / Laporan hasil telaah pengaduan



No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Admin SP4N-Lapor!	Kabag Tekkum	Tim Penyelesaian	Pejabat Penghubung / Sekretaris	Pleno	Kelengkapan	Waktu	Output
	Hukum						Teknis Penyelenggaraa n Pemilu dan Hukum		
6	a. Membuat laporan terhadap pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti dan dianggap sesuai; b. Mengadministrasikan semua proses pengaduan masyarakat ke dalam file untuk bahan laporan.						- Lembar disposisi - Komputer dan matriks daftar pengaduan masyarakat	1 hari	- Disposisi/ arahan - Laporan pengaduan dalam bentuk excel dan <i>print out</i> .

PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana stuktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Standar Operasional Prosedur ini dibuat sebagai panduan Sub Bagian Hukum dalam melayani pengaduan masyarakat.
3. Prosedur Standar Operasional ini dapat dilakukan *review* atau evaluasi secara rutin paling sedikit 1 (satu) kali setahun.
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Prosedur Standar Operasional ini.
5. Perubahan tidak berlaku untuk kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
6. Perubahan tidak berlaku untuk kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan.
7. Prosedur Standar Operasional ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Padang

Pada tanggal 6 Mei 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI SUMATERA BARAT,



SURYA EFITRIMEN