

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT

I. PENDAHULUAN

Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Hak setiap warga Negara untuk mendapatkan layanan perlu dipenuhi oleh pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 281 Ayat (4) UUD 1945 yang menjelaskan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Dompu (KPU Dompu) berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa masyarakat berhak menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara Negara layanan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Dompu (KPU Dompu) sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum di wilayah Kabupaten Dompu, dalam penyelenggaraan pemilu maupun pemilihan tetap mengedepankan LUBER JURDIL (Langsung, Umum, Bebas, Rahasia, Jujur dan Adil) sebagai asas penyelenggaraan pemilu dan pemilihan, LUBER JURDIL sesungguhnya merupakan entitas pelayanan publik dari perspektif penyelenggara pemilu. Selain itu KPU Dompu dalam penyelenggaraan pemilu dan pemilihan maupun pelaksanaan tugas dan fungsi juga terikat pada standar dan norma yang diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU).

Oleh karena itu, KPU Dompu senantiasa bertanggungjawab pada setiap pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara pemilu, serta terbuka kepada semua pihak yang merasa tidak puas terhadap pelayanan penyelenggaraan pemilu melalui aduan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemilu jujur, adil, terbuka, berkepastian hukum dan akuntabel.

Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Dompu memandang perlu untuk menerbitkan Standar Operasional Prosedur tentang Pengaduan Masyarakat demi terciptanya pelayanan terhadap pengaduan masyarakat yang berkepastian hukum.



II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Penyusunan SOP ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan aduan masyarakat KPU Kabupaten Dompu dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aduan.

Tujuan

1. Adanya mekanisme langkah standar dalam pelayanan pengelolaan aduan masyarakat;
2. Untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat;
3. Untuk memudahkan masyarakat dalam mekanisme penyampain aduan masyarakat.

III. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-undang;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008 tentang Perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 06 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 tentang Kode Etik;
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan 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.

IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Arifuddin	Ketua KPU Kab.Dompu	Pengarah
2.	Sulastriana	Anggota Komisioner	Pengarah
4.	H.Irham	Sekretaris	Penanggungjawab
5.	Umi Kalsom	Kasubag Teknis	Ketua
6.	M.Nur	Kasubag Program	Sekretaris
7.	Abu Hasan Taqwa	Kasubag Hukum	Anggota
8.	M.Ilham	Kasubag Umum	Anggota
9.	Farhan	Fungsional Umum	Penghubung
10.	Yahya	Fungsional Umum	Penghubung
11.	Irfansyah Putra	Fungsional Umum	Pengumpul bahan
12.	Nurwahidah	Fungsional Umum	Pengumpul bahan
13.	Syuriadin	Fungsional Umum	Pengumpul bahan
14.	Itrun	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan
15.	Nurinayah	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

V. MEKANISME

1. Laporan Pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Dompu melalui sarana/ media sebagai berikut:
 - a. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara langsung kepada Helpdesk Pengaduan Masyarakat maupun melalui Kotak Saran yang berada di kantor KPU Dompu dengan alamat Jl. Bhayangkara No. 6 Bada-Dompu, dengan cara mengisi Formulir Laporan Pengaduan *) serta melampirkan Bukti (bisa dijelaskan langsung dan/ dilampirkan) dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
 - b. Menyampaikan Laporan Pengaduan melalui surat ke kantor KPU Dompu dengan alamat Jl. Bhayangkara No. 06 Bada-Dompu, dengan melampirkan Formulir Laporan Pengaduan *), Bukti dan Fotocopy identitas (KTP/SIM);
 - c. Menyampaikan Laporan Pengaduan secara elektronik melalui email: kpuForrnun lir Laporan Pengaduan *) yang telah diisi dan ditandatangani

serta lampiran Bukti dan Fotocopy identitas (KTP /SIM) dikirimkan dalam format PDF /JPEG.

2. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat memberikan Tanda Bukti telah mengajukan Laporan Pengaduan Masyarakat secara langsung maupun melalui email;
3. Petugas Helpdesk Pengaduan Masyarakat menyampaikan Laporan Pengaduan Masyarakat kepada Pimpinan/ Atasan Langsung untuk dapat ditelaah;
4. Laporan hasil telaah Pejabat yang menangani Pengaduan Masyarakat dapat diajukan dalam Forum Rapat Pleno KPU Dompus sebagai tindak lanjut.

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN DOMPU**
ARIFUDDIN, A.

ARIFUDDIN

