



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN BIMA**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA

NOMOR: 07.A/HK. 03.1-Kpt/5206/KPU-Kab/II/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan;

b. bahwa Komisi Pemilihan Umum berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bima Tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Kerja Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bima;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 3881);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Undang-Undang . . .

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4250);
5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
6. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008;
9. 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;
10. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Kode Etik;

MEMUTUSKAN : . . .

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA

KESATU : Membentuk Tim Kerja Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bima sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Kerja sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah sebagai berikut :

1. Menerima laporan pengaduan masyarakat secara langsung kepada Help Desk Pengaduan Masyarakat maupun melalui kotak saran.
2. Menerima dan menginventarisir Laporan Pengaduan masyarakat melalui surat ke Kantor KPU Kabupaten Bima.
3. Menerima dan memonitor Laporan Pengaduan masyarakat secara elektronik;

KETIGA : Segala biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bima Tahun 2021;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bima  
pada tanggal 19 Februari 2021



LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KPU KABUPATEN BIMA

NOMOR : 07.A/HK. 03.1-Kpt/5206/KPU-Kab/II/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM KERJA  
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA

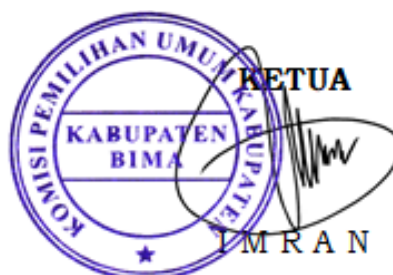
SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM KERJA PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA TAHUN 2021

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Imran, S.Pd.I.,SH	Ketua KPU Kabupaten Bima	Pengarah
2.	Ady Supriadin, S.Pd.I	Anggota KPU Kabupaten Bima	Pengarah
3.	Kurniawan, S.Sos	Sekretaris KPU Kabupaten Bima	Penanggungjawab
4.	Ilham, S.Sos	Kasubag Tekhnis dan Hupmas	Ketua
5.	Juni Nurul Imawati, S.Sos	Kasubag Umum dan Logistik	Sekretaris
6.	Umratun Angreani, SE	Kasubag Data dan Program	Anggota
7.	Thamrin, SH	Plt. Kasubag Hukum	Anggota
8.	Amiruddin, S.Sos	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Endang Suryati	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
10.	Junaidin, A.Md	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
11.	Sumarlin, SH	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
12.	Efendi Asharyanto	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
13.	Indra Kusuma, S.Pd	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan
14.	Yanti Kusnawati	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

Ditetapkan di Bima

pada tanggal : 19 Februari 2021

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN BIMA





## **KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BIMA**

### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT**

#### **I. PENDAHULUAN**

Negara republik indonesia memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD1945). 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 tanggungjawab negara, terutama Pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan organisasi penyelenggara termasuk Komisi Pemilihan Kabupaten Bima 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 Pengeolaan 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 Kabupate Bima sebagai Lemabaga Penyelenggara Pemilihan Umum di Kabupaten Bima, dalam penyelenggaraan pemilu maupun pemilihan tetap mengedepankan LUBER, JURDIL (Langsung, Umum, Bebas dan Rahasia dan Adil) sebagai asas penyelenggaraan pemilu dan pemilihan, LUBER JURDIL. Sesungguhnya merupakan cerminan palayanan publik dari perspektih pnyelenggara pemilu. Selain itu KPU Kabupaten Bima dalam penyelenggaraan pemilu dan Pemilihan maupun pelaksanaan tugas dan fungsi juga terikat pada standar dan norma yag diatus dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU).

Oleh karena itu, KPU Kabupaten Bima 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 Peilihan Umum Kabupaten Bima 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 standar operasioanl prosedur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi petugas layanan aduan masyarakat KPU Kabupaten Bima dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin menyampaikan aduan.

### **Tujuan**

1. Adanya mekanisme langkas standar dalam pelayanan pengelolaan aduan masyarakat;
2. Untuk memudahkan petugas layanan dalam memberikan layanan yang di butuhkan oleh masyarakat
3. Untuk memudahkan masyarakat dalam mekanisme penyampaian aduan masyarakat

## **III. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum;
6. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 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 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2008;

9. 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;
10. Peraturan Bersama Komisi Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilu dan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Kode Etik;

#### IV. TIM KERJA HELP DESK PENGADUAN MASYARAKAT

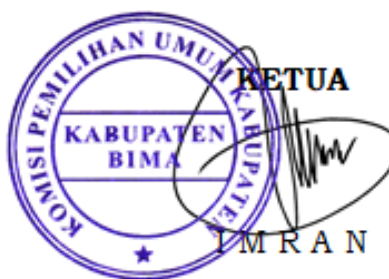
NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	Imran, S.Pd.I.,SH	Ketua KPU Kabupaten Bima	Pengarah
2.	Ady Supriadin, S.Pd.I	Anggota KPU Kabupaten Bima	Pengarah
3.	Kurniawan, S.Sos	Sekretaris KPU Kabupaten Bima	Penanggungjawab
4.	Ilham, S.Sos	Kasubag Tekhnis dan Hupmas	Ketua
5.	Juni Nurul Imawati, S.Sos	Kasubag Umum dan Logistik	Sekretaris
6.	Umratun Angreani, SE	Kasubag Data dan Program	Anggota
7.	Thamrin, SH	Plt. Kasubag Hukum	Anggota
8.	Amiruddin, S.Sos	Fungsional Umum	Penghubung
9.	Endang Suryati	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
10.	Junaidin, A.Md	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
11.	Sumarlin, SH	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
12.	Efendi Asharyanto	Fungsional Umum	Pengumpul Bahan
13.	Indra Kusuma, S.Pd	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan
14.	Yanti Kusnawati	Fungsional Umum	Penerima Laporan Pengaduan

#### V. MEKANISME

1. Laporan pengaduan dapat disampaikan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Bima melalui sarana media sebagai berikut :
  - a. Menyampaikan laporan pengaduan secara langsung kepada helpdesk pengaduan masyarakat maupun melalui kotak saran

- yang berada di KPU Kabupaten Bima jalan Sultan Muhammad Salahuddin Desa Panda Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima dengan cara mengisi formulir Laporan Pengaduan\*) serta melampirkan bukti (bisa dijelaskan langsung dan/dilampirkan) dan foto copy identitas (KTP/SIM);
- b. Menyampaikan laporan pengaduan surat ke kantor KPU Kabupaten Bima dengan alamat jalan Sultan Muhammad Salahuddin Desa Panda Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima, dengan melampirkan formulir Laporan Pengaduan \*) bukti dan foto copy identitas (KTP/SIM);
  - c. Menyampaikan Laporan Pengaduan Secara Elektronik melalui email : [dumaskpukabbima@gmail.com](mailto:dumaskpukabbima@gmail.com) Formulir 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 telaahan pejabat yang menangani pengaduan masyarakat dapat diajukan dalam forum Rapat Pleno KPU Kabupaten Bima sebagai tindaklanjut.

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN BIMA



\*) Formulir Laporan Pengaduan dapat diunduh pada laman [www.kab-bima,kpu.go.id](http://www.kab-bima,kpu.go.id)