

SALINAN



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM

NOMOR 23 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem, diperlukan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, efektif, dan efisien;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N-LAPOR! Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 649 Tahun 2012);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
6. 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 4

Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat 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 2021 Nomor 786);

7. 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);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 172 Tahun 2023).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR! KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N-LAPOR! Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU agar digunakan sebagai pedoman

kerja bagi seluruh unit kerja di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Amlapura
Pada tanggal 14 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM,

ttd.

I PUTU DARMA BUDIASA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM

Plt. Sekretaris,



I Gede Suwenda

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM
NOMOR 23 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
MELALUI SP4N-LAPOR! KOMISI PEMILIHAN
UMUM KABUPATEN KARANGASEM



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI
SP4N-LAPOR!**

**SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM**

NOMOR 26/ORT.06/5107/2026

TAHUN 2026

**KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM
JL. BHAYANGKARA NO. 6 AMLAPURA-BALI
TELP. (0363) 23504**

 KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGASEM SUB BAGIAN HUKUM DAN PENGAWASAN	NOMOR SOP : 26/ORT.06/5107/2026
	TANGGAL : 14 JANUARI 2026
	PERSETUJUAN DISAHKAN : OLEH : Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karangasem  I Gede Suwenda, S.H., M.A.P NIP. 197906262803111001
	NAMA SOP : PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N LAPOR KPU KABUPATEN KARANGASEM
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum; 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319); 6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan KPU	1. Memiliki kemampuan pengelolaan teknologi informasi 2. Mengetahui cara pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR! 3. Berintegritas menjamin kerahasiaan data/informasi yang diperoleh

Nomor 14 tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jendral Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten /Kota; 7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
-	1. Aplikasi SP4N LAPOR! 2. Perangkat Komputer 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka pengelolaan pengaduan masyarakat tidak akan efektif, yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.	1. Waktu pencatatan dan pendataan menggunakan hari kerja; 2. Pelaporan pelaksanaan tindak lanjut dilakukan melalui Aplikasi SP4N LAPOR!

FLOWCHART PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		ADMIN UPP PROVINSI	ADMIN UPP KABUPATEN	PEJABAT PENGHUBUNG /PLT. SEKRETARIS KPU KABUPATEN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima laporan yang diteruskan oleh Admin Instansi. Jika laporan sesuai dengan kewenangan dapat diproses dengan: a. Memberikan respon awal; b. Menyiapkan Lembar Disposisi Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem ; c. Menyampaikan laporan kepada Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem untuk ditindaklanjuti; d. Melakukan koordinasi dengan Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem untuk menindaklanjuti laporan. Jika laporan tidak sesuai kewenangan, dikembalikan kepada Admin Instansi; e. Melakukan koordinasi dan meminta arahan dengan Admin Instansi jika ada				Laporan Masyarakat lengkap, detail & data pendukung), Aplikasi SP4N LAPOR!, Komputer, Jaringan Internet.	3 hari kerja	Laporan Masyarakat (lengkap, detail dan data pendukung), untuk lakukan: a.memberikan respon awal; b.Laporan diteruskan kepada Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem, untuk mendapat disposisi dan arahan tindak lanjut;	



	laporan Pengaduan Masyarakat tidak bisa diselesaikan di tingkat internal KPU Kabupaten Kabupaten.							
2.	a. Menelaah dan mendisposisi laporan kepada unit penyelenggara pelayanan terkait pada Bagian/Sub Bagian yang Membidangi Hukum; b. Menyampaikan laporan pengaduan masyarakat untuk dibahas dalam rapat pleno KPU Kabupaten Karangasem; dan c. Membahas dan memberikan arahan serta tanggapan tindak lanjut atas laporan pengaduan.			 	Laporan Masyarakat (lengkap, detail dan data pendukung), Dokumen sebagai bahan tindak lanjut laporan.	5 – 60 Hari kerja	Dokumen/Surat/Bukti sebagai bahan tindak lanjut laporan serta disposisi sebagai arahan untuk menindaklanjuti laporan	Dengan memperhatikan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan jenis pengaduan, yaitu: 1. Permintaan informasi pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; 2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;

								3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksnaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 hari kerja
3	a. Menindaklanjuti/menjawab laporan sesuai dengan surat/bukti/arahan pimpinan pada Aplikasi SPAN; b. Membuat Laporan secara tertulis terhadap pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti untuk mendapatkan persetujuan dan ditandatangani Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem.				Laporan Pengaduan Masyarakat; Dokumen/Surat/Bukti sebagai bahan tindak lanjut laporan (lengkap, detail data pendukung); Aplikasi SP4N LAPORI Komputer, Jaringan Internet; Lembar Disposisi Plt. Sekretaris	5 – 60 hari kerja	1. Laporan Pengaduan Masyarakat yang ditindaklanjuti; 2. Jika dalam 10 hari kerja ada tanggapan dari pelapor maka laporan selesai; 3. Jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI.	
4	Menandatangani laporan pengaduan masyarakat yang				Surat Dinas Laporan	1 hari kerja	Surat Dinas yang berisi Laporan hasil tindak	

	telah ditindaklanjuti untuk dapat disampaikan kepada Admin Instansi.				Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat yang telah dibahas dan memperoleh persetujuan dalam rapat pleno.		lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang telah ditandatangani oleh Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem. (Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat)	
5	Melakukan digitalisasi laporan pengaduan masyarakat yang telah ditandatangani oleh Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem.				Surat Dinas Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat yang telah ditandatangani. oleh Plt. Sekretaris KPU Kabupaten Karangasem	120 menit	Soft file Surat Dinas Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dalam bentuk Pdf.	
6	Menyampaikan Laporan Pengaduan Masyarakat yang telah digitalisasi kepada Admin Instansi dan dianggap selesai.				Soft file Surat Dinas Laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dalam bentuk pdf; Aplikasi SP4N LAPOR!; Komputer; Jaringan Internet.	60 menit	Laporan selesai	Laporan dinyatakan selesai (tidak ada tanggapan dari pelapor) Admin UPP melaporkan kepada Admin Instansi dalam jangka waktu 1-3 hari kerja.

PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan;
3. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya;
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Prosedur Standar Operasional ini.
5. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Amlapura,
Pada tanggal 14 Januari 2026

Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kabupaten Karangasem,



SEKRETARIAT
I Gede Suwenda

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM,

ttd.

I PUTU DARMA BUDIASA

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGASEM

Plt. Sekretaris,



I Gede Suwenda