SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK
NOMOR 29 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik serta memberikan layanan pengaduan masyarakat secara tertib, efektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik;

b. bahwa berdasarkan Berita Acara Rapat Pleno Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik Nomor 126/PK.01-BA/3525/2026 tanggal 14 September 2026;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
4. 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

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. 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 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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 2023 Nomor 377);
9. 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) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

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 2023 Nomor 826);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 444);
11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
12. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik yang meliputi:

a. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat;
b. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
c. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat melalui *Whistleblowing System*; dan
d. Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Masyarakat perihal Pencatutan Nomor Induk Kependudukan pada Keanggotaan Partai Politik.

Sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman dalam penyelenggaraan Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik.

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

KETIGA : Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gresik
Pada tanggal 28 September 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK,

ttd.

AKHMAD TAUFIK

Salinan sesuai dengan aslinya,
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Suryo Agung Nugroho

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK
NOMOR 29 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN KERJA SAMA DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK

2026

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK

Jln. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.690 Kebomas, Gresik, Jawa Timur.

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK	**NOMOR SOP**	:	29 Tahun 2026
	TANGGAL PEMBUATAN	:	28 September 2026
	TGL. REVISI	:	-
	TGL. EFEKTIF	:	28 September 2026
	DISAHKAN OLEH	:	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK, ttd. AKHMAD TAUFIK
	NAMA SOP	:	LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN GRESIK

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Menjadi Undang-Undang, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan serta ketentuan Komisi Pemilihan Umum terkait pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat. 2. Memahami tata cara penerimaan, pencatatan, pemeriksaan, penanganan, dan tindak lanjut pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3. Memahami penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) serta *Whistleblowing System*. 4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran serta melakukan pengelolaan data dan dokumentasi pengaduan secara tertib dan akuntabel. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menerima dan

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

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; 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, 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; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi dan Wilayah	memberikan informasi kepada masyarakat serta melakukan koordinasi dengan pihak terkait. 6. Memiliki ketelitian, integritas, tanggung jawab, menjaga kerahasiaan informasi, serta mampu bekerja secara objektif dalam menangani pengaduan. 7. Memahami tata cara penanganan pengaduan terkait pencatutan Nomor Induk Kependudukan pada keanggotaan Partai Politik.

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah; 8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima 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; 9. 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, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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; 10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Penggunaan	

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

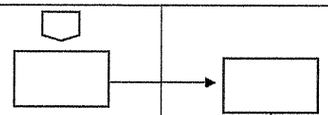
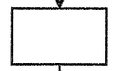
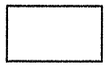
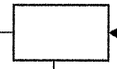
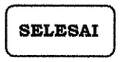
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;	
KETERKAITAN:	**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**
Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Gresik	1. Laptop/komputer dan jaringan internet; 2. Printer dan scanner; 3. Formulir pengaduan dan dokumen pendukung; 4. Buku atau media pencatatan pengaduan; 5. Website SP4N-LAPOR!; 6. Website *Whistleblowing System*; 7. Website info pemilu; 8. Aplikasi atau sistem pendukung pengelolaan pengaduan; dan 9. Sarana penyimpanan dan dokumentasi pengaduan.
PERINGATAN:	**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**
1. Setiap pengaduan wajib dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Penanganan pengaduan dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel serta menjaga kerahasiaan data dan informasi pengadu.	Data dan dokumen pengaduan dicatat dan disimpan secara elektronik dan manual.

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANA			MUTU BAKU			
			PETUGAS PENGADUAN	KEPALA SUB BAGIAN TERKAIT	KETUA KPU GRESIK, SEKRETARIS	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik melalui kanal pengaduan yang tersedia.	MULAI				Form Pengaduan Masyarakat (https://bit.ly/PengaduanMasyarakatKPUGresik)	30 Menit	Pengaduan masyarakat	Laporan dapat disampaikan melalui: 1. Kantor KPU Kabupaten Gresik (Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo Nomor 690 Kebomas, Gresik) 2. Website Resmi (https://kab-gresik.kpu.go.id/ 3. Email : kpu.gresikkab@gmail.com
2.	Menerima dan mencatat pengaduan ke dalam register pengaduan.					Pengaduan dan register pengaduan	1 Jam	Pengaduan tercatat dalam register	
3.	Meneliti kelengkapan dan relevansi pengaduan (bukti pendukung dan substansi pengaduan).					Formulir pengaduan dan dokumen pendukung	2 hari kerja	Hasil verifikasi kelengkapan pengaduan	
4.	Meneruskan pengaduan yang telah memenuhi kelengkapan kepada Kepala Subbagian terkait untuk dilakukan telaah dan tindak lanjut sesuai substansi pengaduan.					Pengaduan dan hasil verifikasi	2 hari kerja	Pengaduan diteruskan kepada pihak terkait	
5.	Melakukan telaah terhadap substansi pengaduan serta melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak terkait dan/atau Pelapor apabila diperlukan.					Dokumen pengaduan, data, dan dokumen pendukung	2 hari kerja	Hasil telaah, konfirmasi, dan klarifikasi	

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

6.	Menyampaikan hasil telaah dan langkah penyelesaian pengaduan kepada Ketua KPU Kabupaten Gresik/Sekretaris untuk mendapatkan arahan dan/atau persetujuan tindak lanjut.					Hasil telaah dan dokumen pendukung	3 hari kerja	Hasil telaah dan usulan langkah penyelesaian	
7.	Membahas hasil penanganan dan tindak lanjut pengaduan dalam Rapat Pleno untuk memperoleh keputusan atau arahan tindak lanjut.					Hasil telaah dan bahan Rapat Pleno	3 hari kerja	arahan tindak lanjut	
8.	Melaksanakan langkah penyelesaian pengaduan sesuai hasil Rapat Pleno dan/atau arahan pimpinan.					Arahan tindak lanjut	Sesuai kebutuhan	Pengaduan ditindaklanjuti/ diselesaikan	
9.	Memberikan jawaban atas hasil tindak lanjut kepada Pelapor/Pengadu.					Hasil penanganan dan keputusan/arahan	2 hari kerja	Jawaban/tanggapan atas pengaduan	
10.	Mencatat, mendokumentasikan, dan mengarsipkan seluruh dokumen penanganan pengaduan serta melaporkan secara berkala kepada Ketua KPU Kabupaten Gresik dan Sekretaris.					Register, dokumen pengaduan, hasil telaah, hasil klarifikasi, dan dokumen penyelesaian	Berkala	Arsip dan laporan penanganan pengaduan	

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N-LAPOR!

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		Pelapor	Admin Nasional	Admin Instansi (KPU RI)	KPU PROV. JATIM	Pejabat Penghubung (Sekretaris KPU Kab. Gresik)	Admin UPP	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Pelapor membuat akun melalui portal www.lapor.go.id dan mengirimkan laporan aduan.	MULAI						Pengaduan paling sedikit memuat : a. substansi pengaduan; b. pihak yang terlibat; c. waktu, tempat, lokasi dan kronologi kejadian.	Sesuai kebutuhan	Laporan/pengaduan
2.	Menindaklanjuti Laporan							Laporan/pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!	Sesuai mekanisme aplikasi	Laporan diteruskan kepada instansi/unit yang berwenang
3.	Melakukan verifikasi awal terhadap laporan masyarakat.							Laporan memuat sebagai berikut; a. identitas Pelapor yang valid dan dapat dikonfirmasi; b. substansi/pokok aduan yang jelas; c. pihak/unit yang dilaporkan; d. waktu, tempat, dan uraian kronologi kejadian secara ringkas.	3 hari kerja	Hasil verifikasi awal
4.	Hasil verifikasi menunjukkan bukan merupakan kewenangan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota		DITOLAK					Hasil verifikasi awal	3 hari kerja	Laporan dikembalikan dengan mencantumkan alasan pengembalian
5.	Laporan diterima, sesuai dengan kewenangan biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.			DITERIMA				Hasil verifikasi awal	3 hari kerja	Disposisi

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

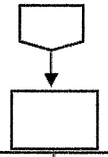
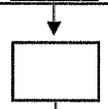
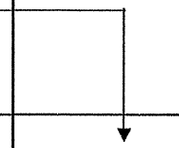
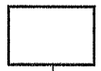
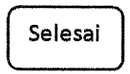
6.	Proses klasifikasi untuk menentukan arah tindak lanjut sesuai dengan tingkat pengawasan dan kewenangan penanganan.							Hasil verifikasi dan dokumen laporan	3 hari kerja	Laporan Pengaduan terklasifikasi
7.	Penyerahan dokumen tindak lanjut kepada Pejabat Penghubung.							Arahan jawaban, naskah dinas tindak lanjut, dan dokumen pendukung lainnya	3 hari kerja	Dokumen tindak lanjut
8.	Memperbarui status penanganan laporan dalam aplikasi SP4N LAPOR!, serta sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas dan transparansi proses tindak lanjut Pengaduan masyarakat di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.							Dokumen dan hasil tindak lanjut	Sesuai tahapan penanganan	Status penanganan laporan diperbarui dalam aplikasi SP4N-LAPOR!
9.	Menyusun Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!						SELESAI	Data dan dokumen penanganan pengaduan melalui WBS	Secara berkala	Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI *WHISTLEBLOWING SYSTEM* (WBS)

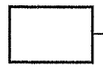
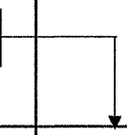
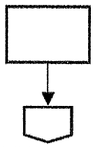
NO	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANAAN			MUTU BAKU			KETERANGAN
			PETUGAS	PENGELOLA WBS KPU	KPU KABUPATEN GRESIK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Pelapor menyampaikan Pengaduan melalui Aplikasi WBS KPU pada laman www.wbs.kpu.go.id	Mulai				Akun WBS dan data/informasi Pengaduan	Sesuai kebutuhan	Pengaduan WBS	Pengaduan disampaikan sesuai ketentuan
2.	Menerima Pengaduan yang disampaikan melalui Media Pengaduan WBS		Mulai			Media Pengaduan WBS	Sesuai kebutuhan	Pengaduan diterima	Media Pengaduan WBS berupa kotak aduan, surat, surat elektronik (surel), pesan elektronik, dan media lain
3.	Menginput Pengaduan melalui Media Pengaduan WBS ke Aplikasi WBS KPU					Data/informasi Pengaduan	1 Hari Kerja	Pengaduan tercatat dalam Aplikasi WBS KPU	Dilakukan terhadap Pengaduan yang diterima melalui Media Pengaduan WBS
4	Melakukan verifikasi dan penelaahan Pengaduan					Data dan dokumen Pengaduan	Sesuai kebutuhan	Hasil verifikasi dan penelaahan	Dilakukan sesuai kewenangan dan ketentuan WBS
5	Melakukan review terhadap hasil penelaahan					Hasil penelaahan dan dokumen pendukung	Sesuai kebutuhan	Hasil review	Dilakukan oleh Reviewer sesuai ketentuan WBS
6	Melakukan akses data Pengaduan kategori TPK oleh KPU dan KPK					Data Pengaduan kategori TPK	Sesuai kebutuhan	Data Pengaduan kategori TPK dapat diakses	Akses dilakukan sesuai kewenangan KPU dan KPK

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

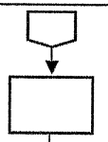
7	Melakukan rekonsiliasi Pengaduan kategori TPK					Data Pengaduan kategori TPK	Secara berkala atau atas permintaan KPK dan/atau KPU	Hasil rekonsiliasi	Dilakukan secara berkala atau berdasarkan permintaan KPU/KPK
8	Meneruskan Pengaduan sesuai subjek Terlapor					Hasil review dan dokumen Pengaduan	Sesuai kebutuhan	Pengaduan diteruskan	Penerusan dilakukan kepada pihak yang berwenang sesuai subjek Terlapor
9	Menerima informasi hasil penanganan dan/atau tindak lanjut					Informasi hasil penanganan dan/atau tindak lanjut	Selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima	Informasi hasil penanganan	Informasi disampaikan kepada Pelapor sesuai ketentuan WBS
10	Melaksanakan tindak lanjut sesuai kewenangan KPU Kabupaten Gresik, apabila diperlukan					Informasi hasil penanganan dan/atau tindak lanjut	Sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku	Tindak lanjut	Dilaksanakan sesuai kewenangan KPU Kabupaten Gresik
11	Melakukan pencatatan dan pengarsipan hasil penanganan Pengaduan					Dokumen hasil penanganan Pengaduan	Setelah penanganan selesai	Arsip hasil penanganan Pengaduan	Disimpan sebagai dokumen elektronik dan/atau manual sesuai ketentuan kearsipan
12	Menyusun Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat melalui WBS!					Arsip hasil penanganan Pengaduan	Secara berkala	Laporan Monev WBS	Disimpan sebagai dokumen elektronik dan/atau manual sesuai ketentuan kearsipan

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT PENCATUTAN NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN KEANGGOTAAN PARTAI POLITIK

NO	KEGIATAN	PELAPOR	PELAKSANAAN			MUTU BAKU			KETERANGAN
			PETUGAS	KPU KABUPATEN GRESIK	PARTAI POLITIK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyampaikan Pengaduan secara langsung ke Kantor KPU Kabupaten Gresik dengan membawa dokumen pendukung					KTP, surat pernyataan keberatan, dan bukti pendukung	Sesuai kebutuhan	Pengaduan pencatutan NIK	Pelapor menyampaikan Pengaduan kepada petugas
2.	Mengisi formulir Pengaduan dan surat pernyataan keberatan					Formulir Pengaduan dan surat pernyataan keberatan	Sesuai kebutuhan	Formulir Pengaduan dan surat pernyataan keberatan	Petugas memberikan formulir dan membantu pengisian apabila diperlukan
3.	Menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen Pengaduan					Formulir Pengaduan, KTP, surat pernyataan keberatan, dan bukti pendukung	1 hari kerja	Pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap	Apabila dokumen belum lengkap, Pelapor diminta melengkapi dokumen
4	Melakukan pengecekan dan verifikasi status keanggotaan Partai Politik pada SIPOL					NIK dan data keanggotaan pada SIPOL	1 hari kerja	Hasil verifikasi status keanggotaan	Pengecekan dilakukan berdasarkan data keanggotaan yang tercatat pada SIPOL

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

5.	Menyusun dan menerbitkan Surat Hasil Klarifikasi					Hasil pengecekan dan verifikasi serta dokumen Pengaduan	1 hari kerja	Surat Hasil Klarifikasi	Surat disusun berdasarkan hasil pengecekan dan verifikasi Pengaduan
6.	Meneruskan Pengaduan kepada Partai Politik yang bersangkutan					Dokumen Pengaduan dan Surat Hasil Klarifikasi	1 hari kerja	Pengaduan diteruskan kepada Partai Politik	Pengaduan diteruskan kepada Partai Politik yang tercatat dalam SIPOL
7.	Melakukan penghapusan dan/atau pemutakhiran data keanggotaan sesuai kewenangan Partai Politik					Data keanggotaan dan dokumen hasil klarifikasi	Sesuai ketentuan	Data keanggotaan diperbarui	Penghapusan dan/atau pemutakhiran data merupakan kewenangan Partai Politik
8.	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada KPU Kabupaten Gresik					Hasil penghapusan dan/atau pemutakhiran data	Sesuai kebutuhan	Hasil tindak lanjut Partai Politik	Partai Politik menyampaikan hasil tindak lanjut kepada KPU Kabupaten Gresik
9.	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Pelapor					Hasil tindak lanjut Partai Politik dan Surat Hasil Klarifikasi	Setelah menerima hasil tindak lanjut	Informasi hasil penanganan Pengaduan	KPU Kabupaten Gresik menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Pelapor
10.	Melakukan pencatatan dan pengarsipan hasil penanganan Pengaduan		Selesai			Formulir Pengaduan, dokumen pendukung, hasil verifikasi, Surat Hasil Klarifikasi, dan hasil tindak lanjut	Setelah seluruh tahapan selesai	Arsip penanganan Pengaduan	Dokumen dicatat dan diarsipkan sesuai dengan ketentuan kearsipan

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik

PENGESAHAN

1. Standar Operasional Prosedur ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan tugas bagi setiap pelaksana sesuai dengan tugas dan fungsi serta struktur organisasi yang telah ditetapkan.
2. Dalam hal terjadi keadaan kahar *(force majeure)* atau adanya perubahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur ini dapat dilakukan perubahan atau revisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Perubahan atau revisi tidak berlaku terhadap tahapan kegiatan yang telah selesai dilaksanakan.
4. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini harus ditetapkan kembali.
5. Standar Operasional Prosedur ini tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau belum dilakukan perubahan.
6. Standar Operasional Prosedur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Disahkan di Gresik
pada tanggal 28 September 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK,

ttd.

AKHMAD TAUFIK

Salinan sesuai dengan aslinya,
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN GRESIK
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Suryo Agung Nugroho

https://jdih.kpu.go.id/jatim/gresik