



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MALANG**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

NOMOR 11 TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT,
PENGENDALIAN GRATIFIKASI, DAN WHISTLEBLOWING SYSTEM DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas Pengendalian Intern Pemerintah serta memperkuat budaya integritas, transparansi, dan akuntabilitas di lingkungan KPU Kota Malang;
 - b. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
 - c. bahwa sebagaimana telah diterbitkannya Surat 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;
 - d. bahwa sebagaimana telah diterbitkannya Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang tentang

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan *Whistleblowing System* di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang.

- 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 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 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) 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 Nomor 6863);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran

Negara Republik Nomor 6718);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
11. 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);
12. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
13. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, 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);
14. 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 beberapa kali diubah terakhir 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
15. 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/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 172);
16. 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;
17. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
18. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT, PENGENDALIAN GRATIFIKASI, DAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan *Whistleblowing System* di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan *Whistleblowing System* di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU menjadi pedoman di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan *Whistleblowing System*.

KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 1 April 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MALANG,

ttd.

MUHAMMAD TOYIB

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



Hendrian Haswara Bayu

LAMPIRAN KEPUTUSAN
 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
 NOMOR 11 TAHUN 2026
 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT, PENGENDALIAN
 GRATIFIKASI, DAN WHISTLEBLOWING SYSTEM DI LINGKUNGAN
 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

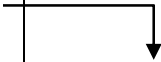
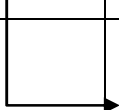
 KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG	Nomor SOP	:	11 Tahun 2026
	Tgl. Pembuatan	:	1 April 2026
	Tgl. Revisi	:	
	Tgl. Efektif	:	1 April 2026
	Disahkan Oleh	:	Ketua KPU Kota Malang
	Nama SOP	:	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi dan Whistleblowing System di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Malang
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
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 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran		1. Memiliki kemampuan pengelolaan teknologi informasi. 2. Mengetahui cara pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR!. 3. Memahami peraturan-peraturan terkait dengan Pengaduan masyarakat, gratifikasi, dan Whistleblowing System. 4. Berintegritas menjamin kerahasiaan data/Informasi yang diperoleh.	

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 Nomor 6863); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 6718); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182); 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650); 11. 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); 12. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum; 13. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, 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); 14. 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 beberapa kali diubah terakhir 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826); 15. 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/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 172); 16. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblowing System</i>) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;	
--	--

17. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 18. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;	
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. SK Tim Whistleblowing System; 2. SK Unit Pengendalian Gratifikasi; 3. SK Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat	1. Nota Dinas/ Lembar Kerja; 2. Laporan dan Dokumentasi kegiatan; 3. Komputer, printer, scanner; 4. Jaringan internet dan Drive penyimpanan.
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
1. Apabila SOP ini ada yang terlewati, maka Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan Whistleblowing System tidak akan terlaksana dengan baik; 2. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan Whistleblowing System akan terhambat; 3. Apabila SOP ini tidak berjalan, maka pelayanan prima tidak akan tercapai;	waktu pencatatan dan pendataan menggunakan hari kerja

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGENDALIAN GRATIFIKASI

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Penerima/ Penolak gratifikasi	UPG	Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Penerima dan penolak gratifikasi harus melaporkan kepada UPG paling lambat 10 hari kerja sejak menerima/ menolak gratifikasi				Tanda terima laporan	1 hari	Model PG-1	Laporan penerimaan/ penolakan gratifikasi
2.	UPG melakukan reviu laporan penerimaan atau penolakan gratifikasi				Komputer, printer	1 hari	rapat pembahasan	
3.	UPG menyampaikan usulan penanganan laporan gratifikasi kepada Sekretaris Jenderal KPU melalui Sekretaris KPU Provinsi				Komputer, printer, internet	max 7 hari	Form PG-3 Form PG-4	
4.	UPG merekapitulasi penanganan pelaporan gratifikasi dan melalui Sekretaris KPU Kota Malang melaporkannya secara berkala kepada Sekretaris Jenderal KPU RI dengan tembusan Sekretaris KPU Provinsi				Komputer, printer, internet	1 hari	Model PG-5	Lap. penanganan dan tindak lanjut pelaporan penerimaan, penolakan, dan pemberian gratifikasi

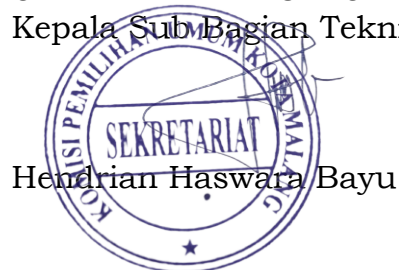
Ditetapkan di Malang
Pada Tanggal 1 April 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MALANG,

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

MUHAMMAD TOYIB



Hendrian Haswara Bayu

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAPORAN PENGADUAN WHISTLEBLOWING SYSTEM

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Administrator	Penerima Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendaftarkan akun untuk menyampaikan pengaduan				Komputer/HP, Jaringan internet, identitas	2 jam	akun WBS	wbs.kpu.go.id
2.	Verifikasi validitas data pendaftaran akun pelapor	 ditolak			aplikasi wbs, computer, jaringan internet	2 jam	akun pelapor aktif	
3.	Pengajuan laporan (siapa pelaku, kapan dan dimana peristiwa terjadi, bukti dukung lainnya				Jaringan internet, bukti dukung	1 jam	pengaduan	
4.	Penerimaan Pengaduan serta verifikasi pengaduan	 ditolak			aplikasi wbs,	1 hari	Pengaduan	pengaduan yang diterima akan dilanjutkan ke Supervisor Verifikator

Ditetapkan di Malang
Pada Tanggal 1 April 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MALANG,

ttd

MUHAMMAD TOYIB

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA
MALANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
dan Hukum



Hendrian Haswara Bayu

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat Penghubung (Admin UPP)	Sekretaris KPU Kota Malang	Tim Pengelola Pengaduan	Pleno	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan disposisi laporan pengaduan masyarakat dari aplikasi SP4N-LAPOR!					Laporan Pengaduan	1 hari kerja	Laporan Pengaduan	Laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!
2.	Sekretaris Menerima laporan dan meneruskan pada Tim Pengelola Pengaduan					Laporan pengaduan	15 Menit	nota dinas	
3.	Tim Pengelola Pengaduan beserta sekretaris melakukan telaah serta melaporkan hasilnya kepada Pleno					Laporan telaah	3 hari kerja	Jadwal Pleno	
4.	Pleno membahas laporan pengaduan dan menginstruksikan jawaban/ data dukung yang akan disampaikan					Laporan telaah	1 hari kerja	jawaban dan bukti dukung	
5.	berdasarkan hasil Pleno, Tim Pengelola pengaduan menindaklanjuti/ menjawab laporan serta memberikan bukti dukung kepada Sekretaris					Jawaban dan bukti dukung	1 hari kerja	Jawaban dan bukti dukung	
6.	Sekretaris menyampaikan Jawaban beserta data dukung kepada Pejabat penghubung (Admin UPP)					Jawaban dan bukti dukung	1 jam		

Ditetapkan di Malang
Pada Tanggal 1 April 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA MALANG,

ttd.

MUHAMMAD TOYIB

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Hendrian Haswara Bayu

