



**SALINAN**

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI RIAU

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU  
NOMOR 39 TAHUN 2026

TENTANG

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN  
ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU,

- Menimbang:
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka diperlukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau;
- 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 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
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 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);
9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi [jdih.kpu.go.id/riau](http://jdih.kpu.go.id/riau)

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);

10. 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);
11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU.

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau, ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau terdiri dari :

1. Admin Instansi/Organisasi, mempunyai tugas:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di KPU Provinsi;
- b. melaksanakan kegiatan verifikasi, penelaahan, dan pendisposisian laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
- c. mengkoordinasikan Pejabat Penghubung pada masing-masing satuan kerja terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat satuan kerja; dan
- d. tugas-tugas lain atas petunjuk pimpinan KPU Provinsi.

2. Pejabat Penghubung, mempunyai tugas:

- a. mengomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/organisasi kepada pejabat yang berwenang di satuan kerja di KPU Provinsi masing-masing untuk ditindaklanjuti;

- b. memantau tindak lanjut Pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian Pengaduan;
  - c. berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau aparat pengawasan intern pemerintah dalam penyelesaian Pengaduan apabila diperlukan;
  - d. memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian Pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
  - e. memberikan respons awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan;
  - f. memantau dan memberikan tindak lanjut kembali apabila Pengadu memberikan tanggapan atas laporan yang sudah ditindaklanjuti;
  - g. dalam hal belum tercapai jawaban final atas Pengaduan setelah seluruh prosedur tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dilakukan, menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada Pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
  - h. tugas-tugas lain atas petunjuk pimpinan KPU Provinsi.
3. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP), mempunyai tugas sebagai operator untuk membantu peran pejabat penghubung dalam pengelolaan pengaduan pada internal Unit Penyelenggara Pelayanan yang ditunjuk oleh Kepala Unit Kerja.

**KETIGA** : Pengelola SP4N-LAPOR! di KPU Provinsi memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

1. menganalisis Pengaduan yang dilakukan melalui pengelolaan dan verifikasi substansi aduan;
2. menjaga kerahasiaan informasi pengaduan;
3. melaporkan secara berkala dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Jenderal KPU;
4. memperhatikan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku.

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau Nomor 87 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Riau dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada tanggal 26 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI RIAU,

TTD

RUSIDI RUSDAN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI RIAU  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan  
Masyarakat



Nirson

Lampiran Keputusan Komisi Pemilihan Umum  
Provinsi Riau  
Nomor : 39 TAHUN 2026  
Tanggal : 26 Januari 2026

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN  
ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI RIAU

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kedudukan Dalam Tim</b>
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Rusidi Rusdan	Ketua	Pengarah
2	Supriyanto	Divisi Hukum dan Pengawasan	Pengarah
3	Rudinal B	Sekretaris	Anggota TIM selaku Pejabat Penghubung
4	Nirson	Kepala Bagian Teknis Penyelenggara Pemilu dan Parhubmas	Admin UPP
5	Ase Kasuma Dewi	Penata Kelola Pemilu Ahli Pertama	Admin UPP

Ditetapkan di Pekanbaru  
Pada tanggal 26 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI RIAU,

ttd

RUSIDI RUSDAN

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI RIAU  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan  
Masyarakat



Nirson

iau