



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
NOMOR 14 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 KEPULAUAN RIAU

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN 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!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau 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 Kepulauan 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 Tahun 2017, Tambahan Lembaran Negara 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 Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara 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 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan, Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
 10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 916 Tahun 2023 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;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN RIAU 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 KEPULAUAN 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 Kepulauan 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 Kepulauan Riau terdiri dari:
1. Pengarah, mempunyai tugas memberikan arahan dan melakukan pengendalian atas pengelolaan serta tindak lanjut pengaduan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau.
 2. Anggota Tim Koordinasi, mempunyai tugas:
 - a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator and target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. menyusun tanggapan atas pengaduan yang disampaikan oleh Pejabat Penghubung;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pengarah, Penanggungjawab/Ketua;
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/Ketua.
 3. Pejabat Penghubung, mempunyai tugas:
 - a. memverifikasi Pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi, sampai data dukung Pengaduan;
 - b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - c. memverifikasi kesesuaian kewenangan Pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi;
 - d. merespon dan menindaklanjuti Pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangan; dan
 - e. mengembalikan pengaduan kepada Admin Instansi, jika pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangan.
 4. 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 : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Koordinasi dan Petugas Pengelolaan SP4N LAPOR! sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib:
1. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N LAPOR;
 2. Menjaga kerahasiaan informasi Pengaduan;
 3. Melaporkan secara berkala dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Jenderal KPU;

4. Memperhatikan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku.
KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 25 Maret 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

ttd.

INDRAWAN SUSILO PRABOWOADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu, Partisipasi, hubungan Masyarakat,
Hukum dan Sumber Daya Manusia,

Zicko Mauristha Soulanick



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
NOMOR 14 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 KEPULAUAN RIAU

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 KEPULAUAN RIAU

| No. | Nama | JABATAN | KEDUDUKAN DALAM TIM |
|-----|-------------------------------|---|---|
| 1. | Indrawan Susilo Prabowoadi | Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau | Pengarah |
| 2. | Muhammad Sjahri Papene | Anggota Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau Divisi Hukum dan Pengawasan | Pengarah |
| 3. | A. Irwan Zuhdi Siregar | Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Riau | Anggota Tim selaku Pejabat Penghubung |
| 4. | Zicko Mauristha Soulanick | Kepala Bagian yang membidangi Hukum | Admin UPP |
| 5. | M. Abd Rosyid Bariklana | Staff yang membidangi Hukum | Admin UPP |

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

ttd.

INDRAWAN SUSILO PRABOWOADI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu, Partisipasi, hubungan Masyarakat,
Hukum dan Sumber Daya Manusia,



Zicko Mauristha Soulanick