



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO  
NOMOR 38 TAHUN 2025  
TENTANG

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

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI GORONTALO,

- 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 Provinsi Gorontalo 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 Gorontalo.
- Mengingat : 1. 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);
2. 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);

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 25 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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 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 2016 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 Komisi 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 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);

10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 134 Tahun 2024 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 : KEPUTUSAN SEKRETARIS KPU PROVINSI GORONTALO TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI GORONTALO

KESATU : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor!) Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo, 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 Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor!) Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo terdiri dari :

1. Pengarah, mempunyai tugas memberikan arahan dan melakukan pengendalian atas pengelolaan serta tindak lanjut pengaduan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Gorontalo.
2. Anggota Tim Koordinasi, mempunyai tugas :
  - a. Melakukan Koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
  - b. Merencanakan, menyinkronisasi, 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. Merespons dan menindaklanjuti 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 di tunjuk 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 pengelolaan SP4N-LAPOR!;
- 2. Susunan dan Tata Kerja Pejabat Penghubung ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja;
- 3. Menjaga kerahasiaan informasi pengaduan;
- 4. Melaporkan secara berkala dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Jenderal KPU;
- 5. Memperhatikan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila terjadi perubahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Gorontalo

Pada tanggal 21 Maret 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO,

ttd.

SOPHIAN RAHMOLA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan  
Masyarakat, Hukum dan SDM



Muthia Usman

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN  
PROVINSI GORONTALO  
NOMOR 38 TAHUN 2025  
TENTANG TIM KOORDINASI PENGELOLAAN  
PENGADUAN DAN PETUGAS SISTEM  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI  
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-  
LAPOR!) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO

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 GORONTALO

No	Nama	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	Sophian Rahmola	Ketua	Pengarah
2.	Risan Pakaya	Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan	Pengarah
3.	Hanif Purwanto	Sekretaris	Anggota Tim Selaku Pejabat Penghubung
4.	Muthia Usman	Kepala Bagian Teknis Penyelenggara Pemilu dan Hukum	Admin UPP
5	Rachmad Hadjarati	Staf Sub Bagian Hukum	Admin UPP

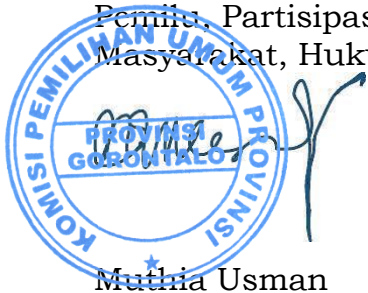
Ditetapkan di Gorontalo  
pada tanggal 21 Maret 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO,

ttd.

SOPHIAN RAHMOLA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI GORONTALO  
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan  
Masyarakat, Hukum dan SDM

  
Muthia Usman