



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 11 TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N – LAPOR!)
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N – Laporan!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- 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 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);
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 Indonesia Nomor 6863);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman

- Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
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 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);
 10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Komisi Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1258);
 11. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi

- Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
 13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik;
 14. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi;
 15. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 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 Bangka Belitung;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N – LAPOR!) DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N – LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 22 Juni 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

ttd.

HUSIN


Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,



Saharullah

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR 11 TAHUN 2026
TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT (SP4N – LAPOR!) DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE*
RAKYAT (SP4N – LAPOR!) DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



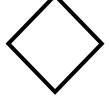

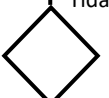
 <p>KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</p>	Nomor SOP	11 Tahun 2026
	Tanggal Pengesahan	22 Juni 2026
	Disahkan Oleh	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG, ttd. HUSIN
	Nama SOP	Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (SP4N – Lapor!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899); 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 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 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas, fungsi dan kewenangan pada KPU Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2. Memahami aturan terkait penanganan pelayanan publik 3. Menguasai aplikasi SP4N – LAPOR! 4. Mampu menganalisis dan menyelesaikan permasalahan layanan publik

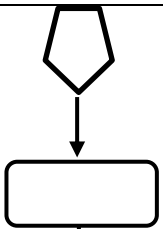
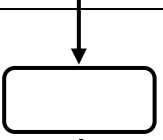
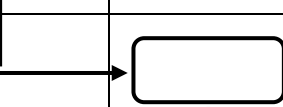
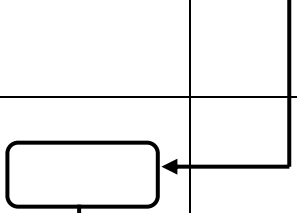

<p>Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);</p> <p>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 Indonesia Nomor 6863);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>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</p>	
---	--

<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);</p> <p>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 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);</p> <p>10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Komisi Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1258);</p> <p>11. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 870) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan</p>	
--	--

<p>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);</p> <p>13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik;</p> <p>14. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi;</p> <p>15. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 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 Bangka Belitung;</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<p>1. SOP Pelayanan Informasi Publik</p>	<p>1. Printer 2. Komputer 3. Jaringan internet</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>Laporan aduan pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai prosedur peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik</p>	<p>Pencatatan dilakukan pada aplikasi SP4N-LAPOR! serta laporan telaah terhadap pengelolaan aduan masyarakat</p>

ALUR PROSES PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!

No	Kegiatan	Pelaksana				Pendukung			Keterangan
		Admin Nasional	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Laporan pengaduan, aspirasi dan permohonan informasi dari masyarakat					Sistem dan Jaringan Internet	10 (sepuluh) menit	Laporan pengaduan masuk	
2	Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan kepada Admin Instansi					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) hari	Disposisi Laporan	
3	Verifikasi dan Identifikasi laporan, apabila bukan kewenangan maka Laporan dikembalikan kepada Admin Nasional.					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) hari	Laporan	
4	Disposisi Laporan kepada Pejabat Penghubung.					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) Hari	Disposisi Laporan	
5	Verifikasi dan Penelaahan Kewenangan, apabila bukan maka dikembalikan kepada Admin Nasional untuk disposisi ulang					Kajian dan Laporan	2 (dua) jam	Laporan Pengaduan	

6	Memberikan konfirmasi kepada pelapor bahwa laporan telah diterima dan sedang dalam proses penanganan oleh pihak berwenang					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) jam	Laporan Konfirmasi Status Pengaduan	Laporan awal untuk memberikan konfirmasi kepada pelapor bahwa laporan sedang dalam proses
7	Meneruskan pengaduan ke Unit kerja (bagian atau subbagian terkait)					Laporan Hasil Telaah	1 (satu) jam	Disposisi Laporan dan Laporan telaah	
8	Menindaklanjuti laporan dan menyerahkan dokumen tindak lanjut kepada pejabat Penghubung					Laporan	1 (satu) jam	Laporan	
9	menginput jawaban laporan pengaduan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!					Sistem, Jaringan Internet dan PC	1 (satu) jam	Laporan Jawaban	
10	Laporan Selesai								

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 22 Juni 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

ttd.

HUSIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,

Saharullah

