



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 12 TAHUN 2026

TENTANG

MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang cepat dan tuntas serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, perlu disusun Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola dan menindaklanjuti pengaduan;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat tentang Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan

Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum
Provinsi Kalimantan Barat;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. 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);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
 6. 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);
7. 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);
 8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
 9. 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);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319);
11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1089 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT.

KESATU : Menetapkan Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, yang meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada Pengadu;
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi;
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya;
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

KEDUA : Mekanisme dan Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, tercantum dalam Lampiran I Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KETIGA : Menetapkan bentuk formulir pengaduan, tanda terima pengaduan, dan buku registrasi pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Nomor : 10/HK.03.1-Kpt/61/Prov/VI/2020 tentang Unit dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Nomor 22 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Nomor : 10/HK.03.1-Kpt/61/Prov/VI/2020 tentang Unit dan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 24 Juni 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

ttd.

MUHAMMAD SYARIFUDDIN BUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Hukum,
dan Sumber Daya Manusia,



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 12 TAHUN 2026
TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

MEKANISME DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Pengaduan masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dapat dilakukan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan diterima oleh penerima pelayanan. Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat menerima jenis Pengaduan Masyarakat yang berkaitan dengan:

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Dugaan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
3. Gratifikasi;
4. Kepegawaian;
5. Penyalahgunaan Barang Milik Negara.

Dari jenis pengaduan diatas, dapat dirincikan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung
Pengaduan secara langsung dengan mendatangi Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat pada *Desk* Pelayanan yang berada di Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.
 - a. Pelapor/Pengadu:
 - 1) Pelapor/Pengadu menyampaikan laporan/pengaduan kepada *Desk* Pelayanan yang berada di Ruang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan

Barat dengan mengisi formulir pengaduan dan melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor);

- 2) Dalam hal Pelapor/Pengadu berasal dari Badan Hukum, maka Pelapor/Pengadu wajib melampirkan akta pendirian Badan Hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum.

b. Petugas Pelayanan Pengaduan:

- 1) Petugas Pelayanan Pengaduan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat menerima laporan/pengaduan dari Pelapor/Pengadu;
- 2) Petugas Pelayanan Pengaduan wajib memeriksa kelengkapan identitas diri Pelapor/Pengadu (KTP/SIM/Paspor). Dalam hal Pelapor/Pengadu tidak melampirkan/membawa identitas diri, Petugas Pelayanan Pengaduan dapat meminta Pelapor/Pengadu untuk melampirkan identitas dimaksud sebelum pengaduan diproses lebih lanjut;
- 3) Petugas Pelayanan Pengaduan mencatat laporan/pengaduan ke dalam Buku Registrasi Pengaduan setelah identitas Pelapor/Pengadu dinyatakan lengkap;
- 4) Petugas Pelayanan Pengaduan memberikan tanda terima pengaduan kepada Pelapor/Pengadu;
- 5) Petugas Pelayanan Pengaduan menyerahkan dokumen aduan kepada Kepala Bagian yang membidangi Perencanaan, Data, Informasi, Partisipasi, Hubungan Masyarakat, dan Sumber Daya Manusia selaku Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

c. Tindak Lanjut:

- 1) Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
 - a) Menerima laporan/pengaduan dari Petugas Pelayanan Pengaduan;
 - b) Memeriksa kesesuaian Jenis Pengaduan yang dipilih Pelapor/Pengadu dengan isi laporan/pengaduan di Formulir Pengaduan. Dalam hal Pelapor/Pengadu tidak mengisi Jenis Pengaduan maka Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat akan mengklasifikasikan Jenis Pengaduan berdasarkan isi laporan/pengaduan;

- c) Menyampaikan dokumen aduan kepada Ketua KPU Provinsi Kalimantan Barat selaku Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Sekretaris KPU Provinsi Kalimantan Barat selaku Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - d) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah mendapatkan persetujuan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Pelapor/Pengadu melalui Petugas Pelayanan Pengaduan.
- 2) Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- a) Menerima dan mencermati laporan/pengaduan yang diterima dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - b) Memberikan disposisi dan arahan atas pengaduan yang diterima kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - c) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - d) Melakukan pencermatan serta memberikan masukan dan koreksi atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - e) Menerima hasil perbaikan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - f) Memberikan persetujuan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- 3) Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- a) Menerima dokumen aduan dari Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - b) Meneruskan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan disposisi dan arahan;
 - c) Menyampaikan disposisi/arahan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian

Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat selaku Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sesuai kewenangannya untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis aduan yang diterima;

- d) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan meneruskannya kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk dicermati dan dikoreksi;
 - e) Menerima masukan/koreksi dari Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kembali kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut disampaikan kembali kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan;
 - f) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui oleh Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Pelapor/Pengadu melalui Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- 4) Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- a) Menerima disposisi/arahan atas dokumen pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - b) Membuat rencana tahapan penyelesaian pengaduan;
 - c) Mengagendakan rapat pembahasan tindak lanjut aduan dengan seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (apabila diperlukan);
 - d) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - e) Menerima masukan/koreksi dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas hasil tindak lanjut yang telah disampaikan;
 - f) Melakukan perbaikan atas hasil tindak lanjut berdasarkan masukan/koreksi yang diterima;
 - g) Menyampaikan hasil perbaikan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

2. Pengaduan tidak langsung

Pengaduan tidak langsung adalah laporan/pengaduan yang disampaikan melalui surat tertulis yang dikirim ke Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat melalui surat elektronik (*email*), kotak pengaduan, laman <https://lapor.go.id/>, *Whatsapp Call Center* Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

a. Pengaduan melalui surat elektronik (*email*)

Pengaduan ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang disampaikan melalui surat tertulis yang dikirim dengan alamat *email* dumas_kalbar@kpu.go.id.

1) Pelapor/Pengadu:

- a) Pelapor/Pengadu menyampaikan laporan/pengaduan melalui surat tertulis yang memuat sekurang-kurangnya: nama lengkap, alamat, nomor yang dapat dihubungi, dan uraian pengaduan, serta dilengkapi dengan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang dikirimkan ke alamat *email* dumas_kalbar@kpu.go.id. Pelapor/Pengadu dapat mengunduh formulir pengaduan yang tersedia pada laman resmi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
- b) Dalam hal Pelapor/Pengadu berasal dari Badan Hukum, Pelapor/Pengadu wajib melampirkan akta pendirian Badan Hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum.

2) Petugas Pelayanan Pengaduan:

- a) Petugas Pelayanan Pengaduan melakukan pengecekan laporan/pengaduan secara rutin pada hari dan jam kerja;
- b) Dalam hal terdapat laporan/pengaduan masuk, Petugas Pelayanan Pengaduan wajib memeriksa kelengkapan identitas diri Pelapor/Pengadu (KTP/SIM/Paspor). Dalam hal identitas tidak dilampirkan, Petugas Pelayanan Pengaduan dapat meminta Pelapor/Pengadu untuk melampirkan identitas dimaksud sebelum pengaduan diproses lebih lanjut;
- c) Petugas Pelayanan Pengaduan mencatat laporan/pengaduan ke dalam Buku Registrasi Pengaduan setelah identitas

Pelapor/Pengadu dinyatakan lengkap, selanjutnya menyampaikan ke Subbagian Umum dan Logistik untuk dilakukan registrasi ke dalam surat masuk;

- d) Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan laporan/pengaduan yang telah dicatat Subbagian Umum dan Logistik kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- 3) Tindak Lanjut
- a) Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
 - (1) Menerima laporan/pengaduan yang telah dicatat melalui Petugas Pelayanan Pengaduan;
 - (2) Memeriksa kesesuaian jenis pengaduan yang dipilih Pelapor/Pengadu dengan isi laporan/pengaduan. Dalam hal jenis pengaduan tidak diisi, Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat mengklasifikasikan jenis pengaduan berdasarkan isi laporan/pengaduan;
 - (3) Menyampaikan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah mendapatkan persetujuan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Pelapor/Pengadu melalui Petugas Pelayanan Pengaduan via surat elektronik (*email*).
 - b) Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
 - (1) Menerima dan mencermati laporan/pengaduan yang diterima dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Memberikan disposisi dan arahan atas pengaduan yang diterima kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (3) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (4) Melakukan pencermatan serta memberikan masukan dan koreksi atas hasil tindak lanjut penyelesaian

- pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- (5) Menerima hasil perbaikan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (6) Memberikan persetujuan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- c) Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dokumen aduan dari Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Meneruskan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan disposisi dan arahan;
 - (3) Menyampaikan disposisi/arahan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat selaku Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sesuai kewenangannya untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis aduan yang diterima;
 - (4) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan meneruskannya kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk dicermati dan dikoreksi;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kembali kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut disampaikan kembali kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan;
 - (6) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui oleh Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Pelapor/Pengadu melalui Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

- d) Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima disposisi/arahan atas dokumen pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Membuat rencana tahapan penyelesaian pengaduan;
 - (3) Mengagendakan rapat pembahasan tindak lanjut aduan dengan seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (apabila diperlukan);
 - (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas hasil tindak lanjut yang telah disampaikan;
 - (6) Melakukan perbaikan atas hasil tindak lanjut berdasarkan masukan/koreksi yang diterima;
 - (7) Menyampaikan hasil perbaikan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

b. Pengaduan melalui Kotak Pengaduan

Pengaduan ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang disampaikan melalui surat tertulis ke dalam Kotak Pengaduan di Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Jalan Subarkah Pontianak.

1) Pelapor/Pengadu:

- a) Pelapor/Pengadu menyampaikan laporan/pengaduan dalam bentuk surat tertulis yang memuat sekurang-kurangnya: nama lengkap, alamat, nomor yang dapat dihubungi, dan uraian pengaduan, serta dilengkapi dengan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan. Pelapor/Pengadu dapat menggunakan formulir pengaduan yang tersedia pada laman resmi Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
- b) Dalam hal Pelapor/Pengadu berasal dari Badan Hukum, Pelapor/Pengadu melampirkan akta pendirian Badan Hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari

kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum.

2) Petugas Pelayanan Pengaduan:

- a) Jagat Saksana menyampaikan informasi kepada Petugas Pelayanan Pengaduan bahwa terdapat laporan/pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ke dalam Kotak Pengaduan;
- b) Petugas Pelayanan Pengaduan mengambil laporan/pengaduan yang berada dalam Kotak Pengaduan;
- c) Petugas Pelayanan Pengaduan wajib memeriksa kelengkapan identitas diri Pelapor/Pengadu. Dalam hal identitas tidak dilampirkan, Petugas Pelayanan Pengaduan dapat menghubungi Pelapor/Pengadu untuk melengkapi identitas dimaksud sebelum pengaduan diproses lebih lanjut;
- e) Petugas Pelayanan Pengaduan mencatat laporan/pengaduan ke dalam Buku Registrasi Pengaduan setelah identitas Pelapor/Pengadu dinyatakan lengkap, selanjutnya menyampaikan ke Subbagian Umum dan Logistik untuk dilakukan registrasi ke dalam surat masuk;
- d) Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan laporan/pengaduan yang telah dicatat Subbagian Umum dan Logistik kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

3) Tindak Lanjut:

- a) Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
 - (1) Menerima laporan/pengaduan yang telah dicatat Subbagian Umum Dan Logistik melalui Petugas Pelayanan Pengaduan;
 - (2) Memeriksa kesesuaian jenis pengaduan yang dipilih Pelapor/Pengadu dengan isi laporan/pengaduan. Dalam hal jenis pengaduan tidak diisi, Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat mengklasifikasikan jenis pengaduan berdasarkan isi laporan/pengaduan;
 - (3) Menyampaikan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;

- (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah mendapatkan persetujuan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Pelapor/Pengadu melalui Petugas Pelayanan Pengaduan dengan menghubungi nomor telepon yang tercantum dalam surat pengaduan.
- b) Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dan mencermati laporan/pengaduan yang diterima dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Memberikan disposisi dan arahan atas pengaduan yang diterima kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (3) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (4) Melakukan pencermatan serta memberikan masukan dan koreksi atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima hasil perbaikan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (6) Memberikan persetujuan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- c) Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dokumen aduan dari Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Meneruskan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan disposisi dan arahan;
 - (3) Menyampaikan disposisi/arahan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat selaku Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

sesuai kewenangannya untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis aduan yang diterima;

- (4) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan meneruskannya kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk dicermati dan dikoreksi;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kembali kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut disampaikan kembali kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan;
 - (6) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui oleh Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Pelapor/Pengadu melalui Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- d) Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima disposisi/arahan atas dokumen pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Membuat rencana tahapan penyelesaian pengaduan;
 - (3) Mengagendakan rapat pembahasan tindak lanjut aduan dengan seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (apabila diperlukan);
 - (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas hasil tindak lanjut yang telah disampaikan;
 - (6) Melakukan perbaikan atas hasil tindak lanjut berdasarkan masukan/koreksi yang diterima;
 - (7) Menyampaikan hasil perbaikan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

c. Pengaduan melalui laman <https://lapor.go.id>:

Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan/pengaduan melalui LAPOR! pada laman <https://lapor.go.id>. Laporan diverifikasi terlebih dahulu oleh Administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, selanjutnya diteruskan ke Admin Komisi Pemilihan Umum paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah pengaduan dilakukan. Setelah diverifikasi oleh Admin Komisi Pemilihan Umum paling lama 3 (tiga) hari kerja, laporan diteruskan kepada Admin Unit Penyelenggara Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi.

1) Pelapor/Pengadu:

Pelapor/Pengadu membuat akun dan menyampaikan laporan/pengaduan melalui laman <https://lapor.go.id>.

2) Admin Unit Penyelenggara Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi:

a) Admin Unit Penyelenggara Pelayanan SP4N LAPOR! Komisi Pemilihan Umum menerima disposisi laporan/pengaduan dari Admin Komisi Pemilihan Umum;

b) Admin Unit Penyelenggara Pelayanan SP4N LAPOR! Komisi Pemilihan Umum Provinsi menyampaikan laporan/pengaduan ke Petugas Pelayanan Pengaduan untuk dilakukan registrasi ke dalam Buku Registrasi Pengaduan.

3) Petugas Pelayanan Pengaduan:

a) Petugas Pelayanan Pengaduan menerima dan mencatat laporan/pengaduan ke dalam Buku Registrasi Pengaduan;

b) Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan laporan/pengaduan yang telah dicatat kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

4) Tindak Lanjut:

a) Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:

(1) Menerima laporan/pengaduan yang telah dicatat melalui Petugas Pelayanan Pengaduan;

(2) Mengklasifikasikan jenis pengaduan berdasarkan isi laporan/pengaduan;

(3) Menyampaikan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;

- (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah mendapatkan persetujuan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Pelapor/Pengadu melalui Admin Unit Penyelenggara Pelayanan via LAPOR!.
- b) Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dan mencermati laporan/pengaduan yang diterima dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Memberikan disposisi dan arahan atas pengaduan yang diterima kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (3) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (4) Melakukan pencermatan serta memberikan masukan dan koreksi atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima hasil perbaikan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (6) Memberikan persetujuan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- c) Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dokumen aduan dari Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Meneruskan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan disposisi dan arahan;
 - (3) Menyampaikan disposisi/arahan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat selaku Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

sesuai kewenangannya untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis aduan yang diterima;

- (4) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan meneruskannya kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk dicermati dan dikoreksi;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kembali kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut disampaikan kembali kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan;
 - (6) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui oleh Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Pelapor/Pengadu melalui Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- d) Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima disposisi/arahan atas dokumen pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Membuat rencana tahapan penyelesaian pengaduan;
 - (3) Mengagendakan rapat pembahasan tindak lanjut aduan dengan seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (apabila diperlukan);
 - (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas hasil tindak lanjut yang telah disampaikan;
 - (6) Melakukan perbaikan atas hasil tindak lanjut berdasarkan masukan/koreksi yang diterima;
 - (7) Menyampaikan hasil perbaikan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

d. Pengaduan melalui *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat

Pengaduan ditujukan kepada Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang disampaikan melalui *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

- 1) Pelapor/Pengadu:
 - a) Pelapor/Pengadu menyampaikan laporan/pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya: nama lengkap, alamat dan uraian pengaduan serta dilengkapi dengan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) melalui *Whatsapp Call Center* pada nomor 0821 2441 9937 dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
 - b) Dalam hal Pelapor/Pengadu berasal dari Badan Hukum, Pelapor/Pengadu melampirkan akta pendirian Badan Hukum yang telah mendapatkan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum.
- 2) Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat:
 - a) Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat menerima laporan/pengaduan dari Pelapor/Pengadu;
 - b) Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat memeriksa apakah laporan/pengaduan memenuhi unsur pengaduan dengan berkoordinasi bersama Kepala Subbagian/Kepala Bagian Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang berwenang;
 - c) Dalam hal laporan/pengaduan memenuhi unsur pengaduan, Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat mengirimkan formulir pengaduan dan meminta Pelapor/Pengadu untuk mengisi formulir tersebut;
 - d) Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat menerima formulir pengaduan yang telah diisi oleh Pelapor/Pengadu;

- e) Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan laporan/pengaduan beserta kelengkapannya kepada Petugas Pelayanan Pengaduan untuk dilakukan registrasi ke dalam Buku Registrasi Pengaduan.
- 3) Petugas Pelayanan Pengaduan:
- a) Petugas Pelayanan Pengaduan menerima laporan/pengaduan beserta kelengkapannya dari Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
 - b) Petugas Pelayanan Pengaduan wajib memeriksa kelengkapan identitas diri Pelapor/Pengadu. Dalam hal identitas tidak dilampirkan, Petugas Pelayanan Pengaduan dapat meminta Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat untuk menghubungi Pelapor/Pengadu guna melengkapi identitas dimaksud sebelum pengaduan diproses lebih lanjut;
 - c) Petugas Pelayanan Pengaduan mencatat laporan/pengaduan ke dalam Buku Registrasi Pengaduan setelah identitas Pelapor/Pengadu dinyatakan lengkap;
 - d) Petugas Pelayanan Pengaduan menyampaikan laporan/pengaduan yang telah dicatat kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- 4) Tindak Lanjut:
- a) Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
 - (1) Menerima dokumen laporan/pengaduan yang telah dicatat melalui Petugas Pelayanan Pengaduan;
 - (2) Memeriksa kesesuaian jenis pengaduan yang dipilih Pelapor/Pengadu dengan isi laporan/pengaduan. Dalam hal jenis pengaduan tidak diisi, Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat mengklasifikasikan jenis pengaduan berdasarkan isi laporan/pengaduan;
 - (3) Menyampaikan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;

- (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah mendapatkan persetujuan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Pelapor/Pengadu melalui Operator *Whatsapp Call Center* dan Media Sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.
- b) Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dan mencermati laporan/pengaduan yang diterima dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Memberikan disposisi dan arahan atas pengaduan yang diterima kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (3) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (4) Melakukan pencermatan serta memberikan masukan dan koreksi atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima hasil perbaikan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (6) Memberikan persetujuan atas hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melalui Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- c) Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima dokumen aduan dari Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Meneruskan dokumen aduan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan disposisi dan arahan;
 - (3) Menyampaikan disposisi/arahan Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada Kepala Bagian Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat selaku Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

sesuai kewenangannya untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis aduan yang diterima;

- (4) Menerima hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan dari Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan meneruskannya kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk dicermati dan dikoreksi;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kembali kepada Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut disampaikan kembali kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk mendapatkan persetujuan;
 - (6) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah disetujui oleh Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat disampaikan kepada Pelapor/Pengadu melalui Ketua Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- d) Anggota Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat:
- (1) Menerima disposisi/arahan atas dokumen pengaduan dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (2) Membuat rencana tahapan penyelesaian pengaduan;
 - (3) Mengagendakan rapat pembahasan tindak lanjut aduan dengan seluruh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (apabila diperlukan);
 - (4) Menyampaikan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;
 - (5) Menerima masukan/koreksi dari Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atas hasil tindak lanjut yang telah disampaikan;
 - (6) Melakukan perbaikan atas hasil tindak lanjut berdasarkan masukan/koreksi yang diterima;
 - (7) Menyampaikan hasil perbaikan kepada Penanggung Jawab Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan kepada Ketua Pengarah Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat.

3. Ketentuan Lain:

- a. Dalam hal aduan/laporan yang diterima memuat pengaduan terhadap Ketua, Anggota, Sekretaris, ASN, dan Non ASN Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang menangani Pengaduan, pihak yang diadukan tidak dilibatkan dalam pembahasan maupun tindak lanjut aduan/laporan yang diputuskan melalui Rapat Pleno;
- b. Dalam hal hasil pembahasan, isi aduan/laporan mengandung unsur kode etik, maka aduan/laporan diteruskan ke lembaga yang berwenang;
- c. Dalam hal pembahasan dan tindak lanjut aduan/laporan memerlukan keterangan atau bukti tambahan, maka Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dapat meminta keterangan atau bukti tambahan kepada Pelapor/Pengadu.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

ttd.

MUHAMMAD SYARIFUDDIN BUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Hukum,
dan Sumber Daya Manusia,



Deni Trisna Dyah

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 12 TAHUN 2026
TENTANG MEKANISME DAN TATA CARA
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

Formulir Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, terdiri dari:

1. Formulir Pengaduan;
2. Tanda Terima Pengaduan; dan
3. Buku Registrasi Pengaduan.



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT/BADAN HUKUM *

I. IDENTITAS PENGADU

Nama :

Alamat :

Desa/Kelurahan :

Kecamatan :

Kabupaten/Kota :

Provinsi :

Nomor Identitas :

(KTP/SIM/Paspor)

Jenis Kelamin :

Pekerjaan/Instansi :

Email :

Nomor Telepon/HP :

Nomor Akta :

Badan Hukum

- II. JENIS PENGADUAN** : Penyalahgunaan Wewenang
 Dugaan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
 Dugaan Gratifikasi
 Kepegawaian
 Penyalahgunaan Barang Milik Negara

III. IDENTITAS TERADU

Nama :

Alamat :

Desa/Kelurahan :

Kecamatan :

Kabupaten/Kota :

Provinsi :

Nomor Telepon/HP :

IV. URAIAN PENGADUAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

V. BUKTI

- a.
- b.
- c.

Petugas Penerima Pengaduan
Masyarakat,

Pelapor/Pengadu,

(Nama Jelas/NIP)

(Nama Jelas sesuai KTP)

Keterangan :

* Coret yang tidak perlu

** Pilih salah satu dengan memberi tanda √



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

TANDA TERIMA DOKUMEN
(Rangkap Dua)

Nomor : /PM-KPU Prov/61/20....

Dengan ini menerangkan bahwa Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat telah menerima surat/dokumen/data/infomasi berupa :

I. Jenis Data/Informasi :

II. Bentuk Data/Informasi : Soft Copy
 Hard Copy

III. Bukti (jika ada) :

IV. Data Pemberi Laporan/Aduan :

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Pekerjaan :
- d. Email :
- e. No. Telp. /HP :

V. Uraian singkat Laporan/Aduan:

.....
.....
.....
.....

Pontianak,

Yang Menyerahkan,

Yang Menerima,

.....

.....

Catatan:

Tanda Bukti ini hanya sebagai bukti bahwa Pengadu/Pelapor telah datang dan/atau memberikan surat/dokumen/data/informasi kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat. Pernyataan atau isi surat/dokumen/informasi beserta dokumen-dokumen pendukungnya adalah tanggung jawab Pengadu/Pelapor.

REGISTRASI PENGADUAN DI KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

No	Waktu/Tanggal Penerimaan Pengaduan	Nama/Lembaga Pelapor/Pengadu	Alamat/No. HP Pengadu	Jenis Pengaduan	Uraian/Isi Pengaduan	Media Pengaduan	Tindak Lanjut/ Hasil Penanganan
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
dst							

Salinan sesuai dengan aslinya
 SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
 Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Hukum,
 dan Sumber Daya Manusia,



Deni Trisna Dyah

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

ttd.

MUHAMMAD SYARIFUDDIN BUDI