



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
REPUBLIK INDONESIA**

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

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menyatakan Pimpinan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah menerapkan penggunaan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan instansi masing-masing;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu disusun pedoman teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai panduan terstruktur dan sistematis di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum 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;

- Mengingat : 1. 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 Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
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 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);
4. 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 beberapa kali diubah terakhir 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
  5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan 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 KOMISI PEMILIHAN UMUM 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.



- KESATU : Menetapkan Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pedoman Teknis Penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dimaksudkan untuk menjadi Pedoman bagi:
1. Komisi Pemilihan Umum;
  2. Komisi Pemilihan Umum Provinsi; dan
  3. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 5 Desember 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

ttd.

MOCHAMMAD AFIFUDDIN

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT JENDERAL

KOMISI PEMILIHAN UMUM

Kepala Biro Hukum,



Novi Hasbhy Munnawar

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
NOMOR 1089 TAHUN 2025  
TENTANG PEDOMAN TEKNIS  
PENGUNAAN 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

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang memberikan kepastian dan kejelasan dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka tersebut, hak dan kewajiban antara masyarakat dan penyelenggara diatur secara seimbang guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik serta menjamin terpenuhinya asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Salah satu kewajiban utama penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan adalah menyediakan sarana dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Kewajiban ini tidak hanya dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab administratif, tetapi juga sebagai sarana perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, diperlukan pelaksana atau petugas pengelola pengaduan yang kompeten, profesional, dan memiliki integritas tinggi agar proses penanganan aduan dapat dilakukan secara objektif, cepat, dan transparan.

Dalam konteks pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Komisi Pemilihan secara konsisten melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya tersebut dilaksanakan melalui penataan struktur organisasi yang efisien, perbaikan proses bisnis yang berorientasi hasil, serta pengembangan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang berintegritas dan kompeten. Reformasi ini diharapkan tidak hanya memperkuat tata kelola kelembagaan Komisi Pemilihan Umum, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemilihan umum yang transparan dan berkeadilan.

Sebagai bentuk nyata komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan keterbukaan publik, Komisi Pemilihan Umum membentuk Layanan

Pengaduan Masyarakat yang dikelola oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) melalui Inspektorat Utama Komisi Pemilihan Umum. Layanan ini menjadi wadah resmi bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, masukan, maupun pengaduan terkait dugaan pelanggaran, penyimpangan, atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pemilihan umum.

Lebih lanjut, Komisi Pemilihan Umum mengintegrasikan pengelolaan pengaduan tersebut dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Platform ini merupakan aplikasi umum pemerintah yang dirancang untuk memudahkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan aduan terhadap seluruh instansi pemerintah secara daring. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), pengaduan masyarakat dapat diproses secara terkoordinasi, terpantau, dan memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas publik.

Dengan sinergi antara penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelaksanaan Reformasi Birokrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi melalui SP4N-LAPOR!, diharapkan Komisi Pemilihan Umum mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berintegritas tinggi. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan pengawasan merupakan wujud nyata demokrasi partisipatoris, sekaligus menjadi fondasi penting bagi terbentuknya tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berkeadilan.

Dalam rangka mendukung optimalisasi yang komprehensif sebagai langkah krusial untuk mentransformasikan Komisi Pemilihan Umum menjadi lembaga negara yang benar-benar melayani semua, sejalan dengan amanat reformasi birokrasi yang berfokus pada pelayanan publik prima perlu disusun pedoman teknis Penggunaan 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.

## B. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini disusun dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

### 1. Maksud

Pedoman Teknis ini dimaksudkan untuk memberikan panduan terstruktur dan sistematis dalam rangka penggunaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

### 2. Tujuan

Pedoman ini bertujuan untuk memastikan mekanisme penelaahan, menindaklanjuti, dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dapat berjalan secara efektif, transparan, dan akuntabel.

## C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Teknis ini meliputi:

1. Nilai-nilai dalam pengelolaan pengaduan dan sosialisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
2. Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
3. Mekanisme penanganan pengaduan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional - layanan aspirasi pengaduan dan online rakyat (SP4N-LAPOR!);
4. Pelindungan pelapor dan kerahasiaan data pelapor, yang mencakup jaminan kerahasiaan identitas pelapor, pelindungan dari segala bentuk ancaman, intimidasi, atau tindakan balasan akibat pelaporan yang dilakukan dengan itikad baik; dan
5. Monitoring dan evaluasi.



#### D. Dasar Hukum

Dasar hukum Pedoman Teknis ini meliputi:

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 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 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 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 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 diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan 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 2024 Nomor 531);

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; dan
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.

#### E. Pengertian Umum

1. Pemilihan Umum yang selanjutnya disebut Pemilu adalah sarana kedaulatan rakyat untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat, anggota Dewan Perwakilan Daerah, Presiden dan Wakil Presiden, dan untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Komisi Pemilihan Umum yang selanjutnya disingkat KPU adalah lembaga penyelenggara Pemilu yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri dalam melaksanakan Pemilu.
3. Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang selanjutnya disingkat KPU Provinsi adalah penyelenggara Pemilu di provinsi.
4. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat KPU Kabupaten/Kota adalah penyelenggara Pemilu di kabupaten/kota.

5. Sekretariat Jenderal KPU adalah lembaga kesekretariatan Komisi Pemilihan Umum yang berkedudukan di ibu kota negara yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU.
6. Sekretariat KPU Provinsi adalah lembaga kesekretariatan KPU yang berkedudukan di ibu kota provinsi yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU Provinsi.
7. Sekretariat KPU Kabupaten/Kota adalah lembaga kesekretariatan KPU yang berkedudukan di ibu kota kabupaten/kota yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU Kabupaten/Kota.
8. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka informasi pelayanan publik.
9. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
10. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
11. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
12. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
13. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat dan/atau pegawai di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap Penyelenggara Pelayanan Publik.

14. Admin Nasional adalah pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
15. Admin Instansi/Organisasi adalah pelaksana pengaduan publik di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yaitu Inspektorat Utama KPU yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
16. Pejabat Penghubung adalah pimpinan dan/atau pegawai di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
17. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan selanjutnya disingkat Admin UPP adalah pejabat dan/atau staf yang ditunjuk untuk berkoordinasi dengan Pejabat Penghubung.
18. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
19. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan Pelayanan Publik.
20. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola pengaduan Pelayanan Publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.



BAB II  
NILAI-NILAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
DAN SOSIALISASI SP4N-LAPOR! DI KOMISI PEMILIHAN UMUM,  
KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN/KOTA

- A. Nilai-Nilai Dalam Pengelolaan Pengaduan di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota
1. Nilai Mudah Diakses  
Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
  2. Nilai Transparansi, yang meliputi:
    - a. proses penanganan Pengaduan dan tindaklanjutnya dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan Pengaduan dan masyarakat luas;
    - b. memberikan tanggapan secara positif terhadap Pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif; dan
    - c. fasilitas berupa ruang layanan informasi yang disediakan yakni ruangan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.
  3. Nilai Responsif  
Respon dari setiap pengaduan masyarakat yang masuk akan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah.
  4. Nilai Terakhir  
Tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses Pengelolaan Pengaduan.
- B. Sosialisasi SP4N-LAPOR!
1. KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota harus melakukan sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui berbagai media, antara lain:
    - a. media sosial;
    - b. spanduk;

- c. banner; dan/atau
  - d. laman resmi KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota, dengan mencantumkan alamat laman SP4N-LAPOR!.
2. Tujuan sosialisasi SP4N-LAPOR!, meliputi:
- a. agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses kanal pengaduan nasional;
  - b. memperoleh panduan pelaporan yang jelas; dan
  - c. menumbuhkan kepercayaan masyarakat bahwa setiap laporan akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

## PENGELOLAAN APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

### A. Pengelola SP4N-LAPOR!

1. Pimpinan Lembaga bertindak sebagai Pembina membentuk Pengelola SP4N-LAPOR!.
2. Pengelola SP4N-LAPOR! KPU merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki pengetahuan dan pemahaman dibidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.
3. Pengelola SP4N-LAPOR! di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
  - a. menganalisis Pengaduan yang dilakukan melalui pengelolaan dan verifikasi substansi aduan;
  - b. meneruskan aduan kepada biro /satuan kerja terkait yang menangani pokok aduan;
  - c. memonitor tindak lanjut Pengaduan;
  - d. mengolah data pelaporan yang dilakukan melalui pemantauan dan pengolahan data statistik dari aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
  - e. penyusunan dan penyampaian laporan Pengelolaan Pengaduan secara berkala kepada pembina atau pejabat yang berwenang atau Admin Nasional aplikasi SPAN-LAPOR!.
4. Pengelola aplikasi SPAN-LAPOR! di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota terbagi menjadi 3 (tiga) yang memiliki fungsi sebagai berikut:
  - a. Admin Instansi/Organisasi melaksanakan koordinasi Pengelolaan Pengaduan di internal KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
  - b. Pejabat Penghubung melaksanakan koordinasi Pengelolaan Pengaduan pada biro/satuan kerja di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota; dan
  - c. Admin UPP yang melaksanakan koordinasi kepada Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit Penyelenggara masing-masing yang ditunjuk dari pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara.

B. Mekanisme Pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR!

Secara terinci masing-masing Pengelola aplikasi SP4N-LAPOR! memiliki tugas sebagai berikut:

1. Admin Instansi/Organisasi, mempunyai tugas :
  - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian Pengaduan di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
  - b. melaksanakan kegiatan verifikasi, penelaahan, dan pendisposisian laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!;
  - c. mengoordinasikan Pejabat Penghubung pada masing-masing biro/satuan kerja terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas biro/satuan kerja; dan
  - d. tugas-tugas lain atas petunjuk pimpinan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota,
2. Pejabat Penghubung, mempunyai tugas:
  - a. mengomunikasikan Pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di biro/satuan kerja di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota 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, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota, dan
3. Admin UPP mempunyai tugas sebagai operator untuk membantu peran Pejabat Penghubung dalam Pengelolaan Pengaduan pada internal unit Penyelenggara pelayanan yang ditunjuk oleh kepala unit kerja.



## BAB IV

### MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN DAN ONLINE RAKYAT

#### A. Penerimaan Pengaduan

1. Seluruh Pengaduan akan masuk ke dalam akun Admin Nasional (Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi).
2. Admin Nasional akan menindaklanjuti laporan kepada Admin Instansi/Organisasi.
3. Pengaduan yang tidak melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, maka Admin Instansi/Organisasi akan memasukan laporan tersebut pada SP4N-LAPOR!.
4. Penerimaan Pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
5. Mekanisme pelaporan penerimaan, meliputi:
  - a. Pelapor membuat akun Pelapor melalui portal *www.lapor.go.id* dan mengirimkan laporan aduan; dan
  - b. Pengaduan paling sedikit memuat informasi:
    - 1) substansi Pengaduan;
    - 2) pihak yang terlibat; dan
    - 3) waktu, tempat, lokasi, dan kronologi kejadian.
6. Jika Pengaduan yang dilaporkan tidak memuat informasi sebagaimana dimaksud dalam angka 5 huruf b, maka Admin Instansi/Organisasi akan meminta Pelapor melengkapi syarat di atas dengan batas waktu selama 3 (tiga) hari kerja.

#### B. Verifikasi, Penelaahan, dan Disposisi Laporan oleh Admin Instansi/Organisasi

Tahapan Verifikasi, Penelaahan, dan Disposisi Laporan oleh Admin Instansi/Organisasi meliputi:

1. melakukan verifikasi awal terhadap laporan masyarakat, untuk memastikan bahwa laporan memuat elemen wajib sebagaimana ditetapkan, meliputi:
  - a. identitas Pelapor yang valid dan dapat dikonfirmasi;
  - b. substansi atau pokok aduan yang jelas;

- c. pihak atau unit yang dilaporkan (bila ada); dan/atau
- d. waktu, tempat, dan uraian kronologis kejadian secara ringkas;
2. proses verifikasi ini juga mencakup pengecekan keabsahan dokumen atau bukti pendukung yang disertakan oleh Pelapor;
3. menelaah isi laporan untuk menilai apakah substansi aduan berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewenangan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
4. dalam hal hasil penelaahan menunjukkan bahwa laporan bukan merupakan kewenangan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota, Admin Instansi/Organisasi mengembalikan laporan kepada Admin Nasional SP4N-LAPOR!;
5. pengembalian laporan sebagaimana dimaksud pada angka 4 dilakukan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dengan mencantumkan alasan pengembalian secara jelas dan terukur;
6. dalam hal hasil penelaahan menunjukkan bahwa laporan sesuai dengan kewenangan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota, Admin Instansi/Organisasi melakukan disposisi laporan sesuai kewenangan biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
7. klasifikasi Pengaduan dilakukan untuk menentukan arah tindak lanjut yang sesuai dengan tingkat pengawasan dan kewenangan penanganan, adapun jenis Pengaduan dibagi menjadi dua kategori, yang meliputi:
  - a) Pengaduan berkadar pengawasan, merupakan laporan yang mengandung dugaan pelanggaran prosedur, penyimpangan, pelanggaran disiplin, atau indikasi penyalahgunaan wewenang, yang mana jenis Pengaduan ini memerlukan perhatian khusus dan penanganan lebih lanjut oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) untuk memastikan adanya pemeriksaan dan klarifikasi yang mendalam; dan
  - b) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, merupakan yang bersifat administratif, informatif, aspiratif, atau berupa saran terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik, tanpa mengandung unsur pelanggaran atau penyimpangan prosedural;
8. setelah proses klasifikasi selesai, Admin Instansi/Organisasi mendisposisi laporan pengaduan masyarakat kepada Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP, untuk ditindaklanjuti sesuai

dengan jenis dan kategori Pengaduan; dan

9. seluruh proses klasifikasi, verifikasi, dan pendisposisian laporan ini dilaksanakan paling lama dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak laporan diterima.

C. Penerimaan, verifikasi dan penelaah laporan oleh Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP

1. Pejabat Penghubung memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap laporan yang diteruskan oleh Admin Instansi/Organisasi diproses secara tepat sesuai dengan kewenangan dan substansi permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat-yang dilakukan secara sistematis untuk menjaga akuntabilitas, ketepatan tindak lanjut, serta kecepatan respons Pelayanan Publik.
2. Setelah laporan diterima, dilakukan verifikasi dan penelaahan mendalam terhadap isi laporan untuk menilai apakah laporan tersebut berada dalam kewenangan biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang telah didisposisikan oleh Admin Instansi/Organisasi, dengan mekanisme sebagai berikut:
  - a. jika dinyatakan tidak sesuai, maka laporan akan dikembalikan kepada Admin Instansi/Organisasi agar didisposisi ulang; dan
  - b. jika dinyatakan sesuai, maka laporan dapat segera diproses melalui beberapa tahapan sebagai berikut:
    - 1) memberikan respon awal melalui menu tindak lanjut dalam aplikasi SP4N-LAPOR!, yang bertujuan untuk memberikan konfirmasi kepada Pelapor bahwa laporan telah diterima dan sedang dalam proses penanganan oleh pihak yang berwenang;
    - 2) mencetak lembar disposisi dengan melampirkan laporan Pengaduan sebagai lampiran disposisi dan diperlakukan sebagai dokumen yang bersifat rahasia;
    - 3) Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP menyampaikan lembar disposisi kepada biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota untuk dilakukan penelaahan lanjutan dan tindak lanjut sesuai dengan substansi permasalahan yang diadakan;
    - 4) penelaahan laporan Pengaduan Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP dapat berkonsultasi antar biro/satuan

kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota demi mendukung penyusunan jawaban aduan yang secara komprehensif dan tepat sasaran; dan

- 5) melaporkan perkembangan proses tindak lanjut kepada Admin Instansi/Organisasi secara berkala untuk menjaga integrasi data dan memastikan seluruh proses Pengelolaan Pengaduan terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

D. Penelaahan dan disposisi laporan oleh Pimpinan Unit Kerja Kerja Eselon II

Tahap ini merupakan bagian penting dalam proses penanganan pengaduan masyarakat, di mana setiap laporan yang telah diverifikasi kemudian ditelaah secara komprehensif dan didisposisikan kepada bagian atau subbagian terkait di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota untuk ditindaklanjuti sesuai dengan substansi dan klasifikasi permasalahan yang dilaporkan, langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan mendapatkan penanganan yang tepat, akurat, dan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap ini meliputi:

1. menelaah dan mendisposisikan laporan kepada biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota melalui lembar disposisi laporan pengaduan masyarakat sebagai dokumen yang bersifat rahasia;
2. pejabat berwenang melakukan analisis terhadap isi laporan untuk memahami konteks, akar permasalahan, serta pihak-pihak yang relevan dalam penyelesaian laporan;
3. hasil telaahan sebagaimana dimaksud pada angka 1, laporan di disposisikan kepada bagian atau subbagian terkait di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya;
4. mengawasi perkembangan tindak lanjut atas disposisi dengan memperhatikan tenggat waktu sesuai dengan jenis klasifikasi Pengaduan;
5. setelah laporan di disposisikan, pimpinan biro/satuan kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota memonitoring progres penyelesaian laporan agar tetap sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan;

6. monitoring sebagaimana dimaksud pada angka 5 dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa tindak lanjut berjalan efektif dan tidak melewati jangka waktu penyelesaian, baik untuk Pengaduan berkadar pengawasan maupun tidak berkadar pengawasan;
7. menyerahkan dokumen tindak lanjut kepada Pejabat Penghubung Admin UPP yang meliputi:
  - a. arahan jawaban;
  - b. naskah dinas tindak lanjut; dan
  - c. serta dokumen pendukung atau bukti penyelesaian lainnya;
8. penyerahan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 7 dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan pelaporan resmi kepada Admin UPP; dan
9. Dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 8 menjadi dasar untuk memperbarui status penanganan laporan dalam aplikasi SP4N LAPOR!, serta sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas dan transparansi proses tindak lanjut Pengaduan masyarakat di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.

E. Mekanisme jawaban laporan oleh Admin UPP

1. Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP menerima arahan atau tindak lanjut laporan dari Pimpinan Unit Kerja Eselon II.
2. Pejabat Penghubung dan/atau Admin UPP menginput jawaban laporan pengaduan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR! disertai dengan bukti dukung yang memadai jika diperlukan.
3. Jawaban atas setiap laporan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! harus dilaksanakan secara cepat, akurat, dan akuntabel.



## BAB V

### PELINDUNGAN PELAPOR DAN KERAHASIAAN DATA PELAPOR

#### A. Pelindungan Pelapor

KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota memberikan pelindungan kepada Pelapor yang meliputi:

1. pelindungan terhadap kerahasiaan, meliputi:
  - a. pelindungan terhadap kerahasiaan Pelapor menjadi prioritas utama dalam pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! yang mana aplikasi ini telah dilengkapi dengan berbagai fitur pelaporan yang dirancang untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan identitas Pelapor, sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, pengaduan, maupun laporan dengan rasa aman tanpa kekhawatiran atas keterbukaan identitasnya;
  - b. Pengelola SP4N-LAPOR! ditetapkan dengan Keputusan KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota yang memiliki kekuatan hukum mengikat, sebagai dasar pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam menangani pengaduan Pelayanan Publik; dan
  - c. dalam menjalankan fungsinya, Pengelola SP4N-LAPOR! dilarang menyebarluaskan informasi yang berkaitan dengan identitas Pelapor maupun isi laporan yang bersifat rahasia, guna menjamin pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan yang profesional, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip pelindungan data serta etika Pelayanan Publik; dan

2. pelindungan fisik dan hukum, meliputi:

Pelindungan fisik dan hukum diberikan kepada Pelapor jika ditemukan adanya ancaman, tekanan, atau dampak negatif yang timbul akibat penyampaian laporan dugaan pelanggaran melalui SP4N-LAPOR!. Dalam situasi tersebut, KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota berkoordinasi dengan Aparat Penegak Hukum (APH) untuk memastikan Pelapor memperoleh pelindungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Langkah ini menegaskan komitmen KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota dalam menjamin keamanan Pelapor serta menjaga integritas Pengaduan Publik yang transparan dan berkeadilan.

## B. Aturan dan Mekanisme Pelindungan dan Kerahasiaan Data Pelapor

Beberapa mekanisme dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! telah dirancang untuk menjamin pelindungan kerahasiaan data Pelapor serta keamanan informasi yang disampaikan. Aplikasi SP4N-LAPOR! menyediakan beberapa fitur pelaporan yang memberikan keleluasaan bagi masyarakat dalam menjaga privasi saat menyampaikan laporan.

1. Dalam membuat laporan, Pelapor memiliki pilihan mengisi identitas dan laporan dengan fitur yang ada pada aplikasi SP4N-LAPOR!, yang meliputi:
  - a. anonim merupakan fitur yang memungkinkan Pelapor menyampaikan laporan tanpa mencantumkan identitas pribadi, sehingga identitas pelapor tidak dapat diketahui oleh terlapor maupun masyarakat umum;
  - b. rahasia merupakan fitur yang memastikan isi laporan hanya dapat diakses oleh Pengelola SP4N-LAPOR! dan tidak dapat dilihat oleh publik; dan
  - c. *tracking id* merupakan nomor unik yang diberikan kepada setiap laporan untuk memudahkan Pelapor memantau perkembangan dan tindak lanjut atas laporan yang telah disampaikan.
2. Seluruh laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dikelola secara resmi oleh Pengelola SP4N-LAPOR!.
3. Pengelolaan laporan dilaksanakan berdasarkan pedoman dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku secara nasional, sehingga setiap tahapan dimulai dari penerimaan, verifikasi, hingga tindak lanjut laporan berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip akuntabilitas.
4. KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota memastikan bahwa seluruh proses pengelolaan laporan dilakukan secara tertib, transparan, dan tetap menjamin pelindungan serta kerahasiaan data pelapor, guna mewujudkan Pengaduan Pelayanan Publik yang aman, terpercaya, dan berintegritas.
5. Pengelola SP4N-LAPOR! dilarang:
  - a. menghentikan proses Pengaduan;
  - b. menyebarluaskan identitas Pengadu;
  - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pelaporan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
  - d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana Pengaduan

- untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
- e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan Pengelolaan Pengaduan; dan
  - f. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan selain penyelesaian Pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB VI

### MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

#### A. Monitoring Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat

Admin Instansi/Organisasi memiliki kewajiban memonitoring tindak lanjut hasil pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! meliputi:

1. memantau laporan pengaduan yang masuk setiap hari pada aplikasi SP4N-LAPOR!;
2. memantau perkembangan tindak lanjut dari pengaduan yang telah didiposisikan kepada Unit Kerja Eselon II pada KPU dan KPU provinsi setiap minggu;
3. jika ditemukan terdapat pengaduan yang belum dan/atau masih dalam proses, Admin Instansi/Organisasi melakukan percepatan dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a) mengirimkan nota dinas kepada unit kerja yang bersangkutan agar supaya dilakukan percepatan tindak lanjut;
  - b) melakukan komunikasi yang intensif kepada Admin UPP pada unit kerja terkait; dan
  - c) Melakukan monitoring dan pengecekan langsung kepada unit kerja terkait;
4. Jika ditemukan terdapat kendala yang tidak dapat diselesaikan oleh Admin UPP maka Admin Instansi (Inspektorat Utama) dapat melakukan konsultasi terhadap ketua, wakti ketua tim, pengarah dan pembina dalam rangka pemenuhan dan percepatan tindak lanjut laporan; dan
5. Admin Instansi/Organisasi melakukan koordinasi dengan Menpan RB terkait evaluasi dan implementasi penerapan SP4N-LAPOR! dan melaporkan setiap kendala pada kesempatan pertama.

#### B. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat

1. Asesmen
  - a. penyusunan pedoman Pengelolaan Pengaduan berbasis *self-assessment* merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa Pengelolaan Pengaduan di KPU, KPU Provinsi, dan KPU

Kabupaten/Kota berjalan efektif, responsif, dan sesuai standar Pelayanan Publik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. penilaian Mandiri berbasis *self assesment* meliputi evaluasi kondisi aktual Pengelolaan Pengaduan yang mencakup aspek:
  - 1) kebijakan;
  - 2) prosedur;
  - 3) operasional;
  - 4) sarana dan prasarana;
  - 5) kompetensi sumber daya manusia; dan
  - 6) kualitas tindak lanjut Pengaduan.
- c. hasil Penilaian Mandiri berbasis *self-assessment* sebagaimana dimaksud pada angka 2 menjadi pijakan dalam:
  - 1) merumuskan standar operasional;
  - 2) peran dan tanggung jawab unit kerja; dan
  - 3) tata cara Pengelolaan Pengaduan yang terdokumentasi secara jelas dalam bentuk pedoman.
- d. prinsip penyusunan pedoman sebagaimana dimaksud pada huruf c berbasis bukti, partisipasi lintas unit kerja, relevansi dengan kebutuhan masyarakat, dan kesinambungan perbaikan layanan.
- e. berikut ini matriks asesmen informasi umum:

Matriks Asesmen Informasi Umum

No	Uraian	Jumlah	%
1	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 tahun		
2	Jumlah pengaduan yang diselesaikan		
3	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan		
Jumlah			

f. Berikut ini skala hasil asesmen :

Skala Hasil Asesmen

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem Pengelolaan Pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional				
2	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi Pengelolaan Pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam Pengelolaan Pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain				
3	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya				
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola Pengaduan sesuai wewenang				
5.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				
6.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang Pengelolaan Pengaduan				
7.	Pengelolaan Pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing				
9.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan atau program penguatan kompetensi lain (terkait teknis Pengelolaan Pengaduan)				
10.	Pengelola Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit				
11.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik				
12.	Para Pimpinan menggunakan data Pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				
13.	Pengelolaan Pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
14.	Pengelolaan Pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan berkomitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan				
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian Pengaduan berjalan secara efektif				
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan				
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi Pengelolaan Pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi				
20.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				

## 2. Kategorisasi Hasil Asesmen

- a. Hasil asesmen selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam *road map* SP4N-LAPOR!.
- b. Berikut ini kelompok atau kategori dalam aspek Pengelolaan Pengaduan berdasarkan hasil asesmen sebagai berikut:

### Kategorisasi Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
1.	Sistem Pengelolaan Pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level									



No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
	operasional									
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi Pengelolaan Pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain									
3.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya									
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang									
5.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai									

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
6.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang Pengelolaan Pengaduan									
7.	Pengelolaan Pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai									
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing									
9.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis Pengelolaan Pengaduan)									
10.	Pengelola Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit									
11.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain)									

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
	terkait komunikasi publik									
12.	Para Pimpinan menggunakan data Pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan									
13.	Sistem Pengelolaan Pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain									
14.	Pengelolaan Pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional									
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan									
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian Pengaduan berjalan									

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
	secara efektif									
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan									
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas Pengelolaan Pengaduan									
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi Pengelolaan Pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi									
20.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi									

c. Hasil asesmen ditentukan skala prioritas :

Penentuan Prioritas KPU

Aspek	Nilai Prioritas	Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	xx	1 2 3 4 5	
Sumber Daya Manusia	xx	1 2 3 4 5	
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	xx	1 2 3 4 5	
Partisipasi Pemangku Kepentingan	xx	1 2 3 4 5	
Koordinasi, Monev	xx	1 2 3 4 5	

d. Berikut ini bagan skala prioritas KPU

Bagan Prioritas Instansi



BAB VII  
PENUTUP

Pedoman Teknis ini ditetapkan sebagai pedoman bagi KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota dalam menggunakan dan mengelola aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga dapat berjalan tertib, efektif, efisien, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal-hal yang belum diatur dalam Pedoman Teknis ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

ttd.

MOCHAMMAD AFIFUDDIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT JENDERAL  
KOMISI PEMILIHAN UMUM

Kepala Biro Hukum,



Novy Hasbhy Munnawar