

KOMISI PEMILIHAN UMUM
Inspektorat Utama – Sekretariat Jenderal



LAPORAN TRIWULAN IV HASIL EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM SAMPAI DENGAN DESEMBER 2023

No. LHE : 05/LAP-1/LHE/KTU/XII/2023
Tanggal : 31 Desember 2023

1. Ringkasan Eksekutif

Reformasi Birokrasi yang dilaksanakan oleh Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan baik (*good government*) melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemerintah dan masyarakat.

Dalam menjalankan *core* bisnis di lingkungan Komisi Pemilihan Umum tidak menutup kemungkinan adanya hambatan berupa pelanggaran/penyimpangan atas penyalahgunaan wewenang, sehingga diperlukan peran serta masyarakat dalam menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahui.

Maka dari itu, untuk menampung laporan atas aduan masyarakat Komisi Pemilihan Umum membentuk Layanan Pengaduan yang dikelola oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yaitu Inspektorat Utama KPU. Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi SP4N Lapor, maupun e-mail/surat.

APIP berperan dalam proses melakukan penelaahan, menindaklanjuti sampai dengan evaluasi atas Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Berdasarkan pengaduan masyarakat yang telah dilaporkan dan telah dilakukan evaluasi oleh Inspektorat Utama KPU dari periode Tahun 2020 s.d Desember 2023, dapat disampaikan sebagai berikut :

a. SP4N Lapor

Pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor yang telah diterima sebanyak 400 (empat ratus) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 400 (empat ratus) laporan tersebut, sebanyak 395 (tiga ratus Sembilan puluh lima) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 5 (lima) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b. E-mail

Pengaduan melalui email dumas@kpu.go.id yang telah diterima sebanyak 135 (seratus tiga puluh lima) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 135 (seratus tiga puluh lima) laporan tersebut, sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 94 (sembilan puluh empat) pengaduan sedang dalam proses penelaahan, dan sebanyak 4 (empat) laporan pengaduan belum ditindaklanjuti sebagaimana terlampir.

c. Surat

Pengaduan melalui surat ke kantor Inspektorat Utama KPU di Hayam Wuruk yang telah diterima sebanyak 24 (dua puluh empat) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 24 (dua puluh empat) laporan tersebut, sebanyak 14 (empat belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 10 (sepuluh) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- b. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum;
- c. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

3. Tujuan

- a. Untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti.
- b. Meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan tindakan pelanggaran di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.
- c. Memberikan rekomendasi guna memajukan terwujudnya lembaga pemerintah yang bersih dari KKN.

4. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup evaluasi adalah implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

5. Hasil Monitoring dan Evaluasi

a. Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor, E-mail, dan surat dari Tahun 2020 sampai dengan Desember 2023 sejumlah 559 (lima ratus lima puluh Sembilan) pengaduan masyarakat yang diterima dan telah disampaikan kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 559 (lima ratus lima puluh Sembilan) pengaduan tersebut, sebanyak 446 (empat ratus empat puluh enam) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 109 (seratus sembilan) pengaduan sedang dalam proses penelaahan, dan sebanyak 4 (empat) laporan pengaduan belum ditindaklanjuti dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Pengaduan melalui laman aplikasi SP4N Lapor :

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor dari Tahun 2020 sampai dengan Desember 2023 sejumlah 400 (empat ratus) dan telah didisposisi kepada

Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 400 (empat ratus) laporan tersebut, sebanyak 395 (tiga ratus sembilan lima) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 5 (lima) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2) Pengaduan melalui *e-mail* :

Pengaduan melalui *e-mail* dumas@kpu.go.id dari Januari sampai dengan Desember 2023 sejumlah 135 (seratus tiga puluh lima) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 135 (seratus tiga puluh lima) laporan tersebut, sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 94 (sembilan puluh empat) pengaduan sedang dalam proses penelaahan, dan sebanyak 4 (empat) laporan pengaduan belum ditindaklanjuti sebagaimana terlampir.

3) Pengaduan melalui Surat :

Pengaduan melalui surat dari Januari sampai dengan Desember 2023 sejumlah 24 (dua puluh empat) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 24 (dua puluh empat) laporan tersebut, sebanyak 14 (empat belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 10 (sepuluh) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

Berdasarkan uraian atas penanganan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Pengaduan Masyarakat

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi SP4N Lapor	400	0	5	395
2	E-mail	135	4	94	37
3	Surat	24	0	10	14
TOTAL		559	4	109	446

Berdasarkan tabel di atas, grafik aduan yang belum ditindaklanjuti, proses tindaklanjuti dan telah ditindaklanjuti, sebagai berikut :

Grafik Pengaduan Masyarakat

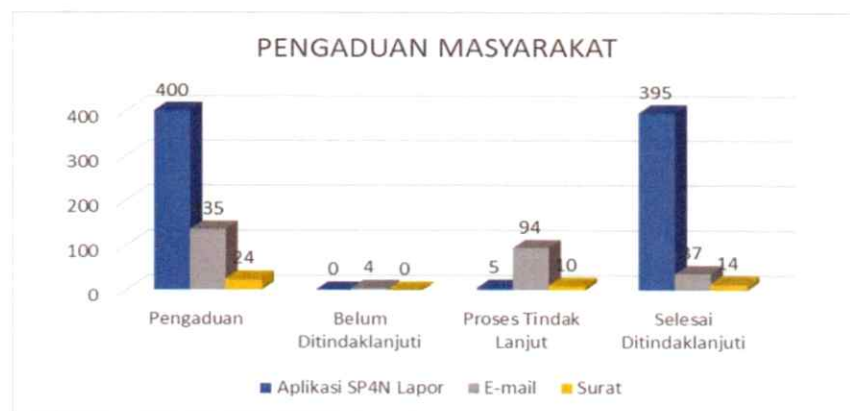


Diagram Pengaduan Masyarakat

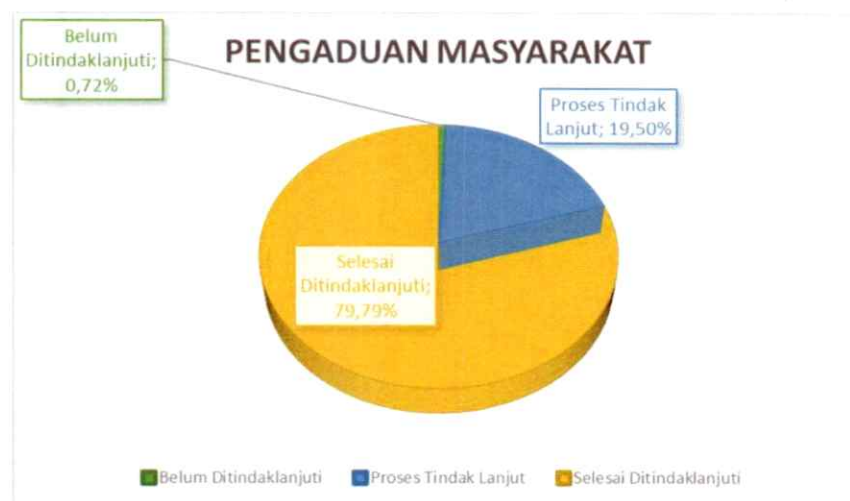


Diagram Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N Lapor



Diagram Pengaduan Masyarakat melalui *E-mail*

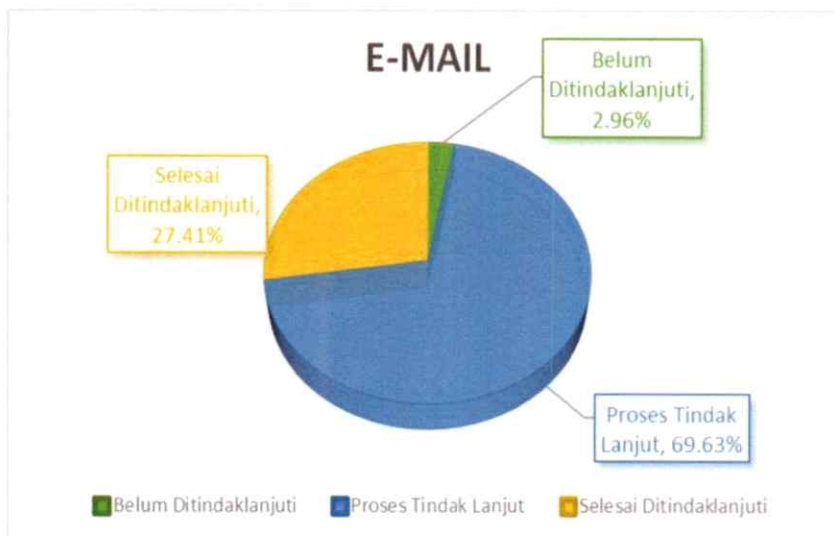
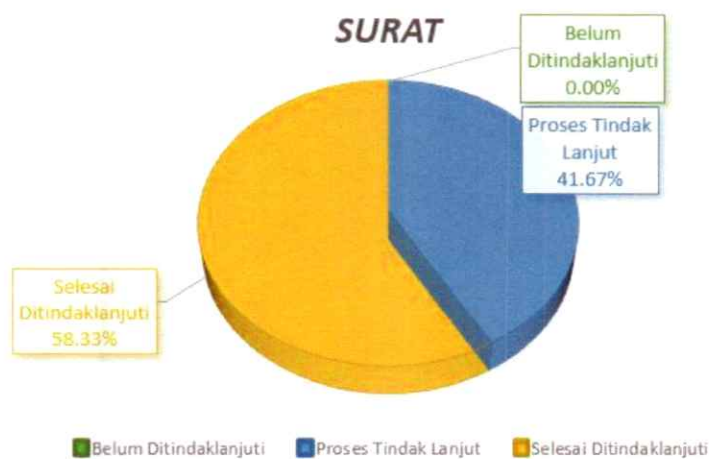


Diagram Pengaduan Masyarakat melalui Surat



6. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa :

- a. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR, surat, dan *email* dari Tahun 2020 s.d Desember 2023 sebanyak 559 (lima ratus lima puluh sembilan) pengaduan, 446 (empat ratus empat puluh enam) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 79,79%, 109 (seratus sembilan) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 19,50% dan 4 (empat) pengaduan belum ditindaklanjuti dengan persentase 0,72%.
- b. Atas pengaduan masyarakat dengan status dalam proses tindak lanjut masih dilakukan pembahasan internal di masing-masing Unit Kerja Eselon II serta pembahasan dengan pimpinan.
- c. Berdasarkan poin a dan b diatas, direkomendasikan :
 - 1) Masing – masing Unit Kerja Eselon II dapat segera melakukan pembahasan dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
 - 2) Admin pengelola pengaduan masyarakat membuat nota dinas kepada masing – masing Unit Kerja Eselon II terkait percepatan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah disampaikan sebelumnya.

Jakarta,

Kepala Bagian
Tata Usaha dan Umum, 



Yasmine Yuniar

6. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa :

- a. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR, surat, dan *email* dari Tahun 2020 s.d Desember 2023 sebanyak 559 (lima ratus lima puluh sembilan) pengaduan, 446 (empat ratus empat puluh enam) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 79,79%, 109 (seratus sembilan) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 19,50% dan 4 (empat) pengaduan belum ditindaklanjuti dengan persentase 0,72%.
- b. Atas pengaduan masyarakat dengan status dalam proses tindak lanjut masih dilakukan pembahasan internal di masing-masing Unit Kerja Eselon II serta pembahasan dengan pimpinan.
- c. Berdasarkan poin a dan b diatas, direkomendasikan :
 - 1) Masing – masing Unit Kerja Eselon II dapat segera melakukan pembahasan dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
 - 2) Admin pengelola pengaduan masyarakat membuat nota dinas kepada masing – masing Unit Kerja Eselon II terkait percepatan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah disampaikan sebelumnya.

Jakarta,

Kepala Bagian
Tata Usaha dan Umum,



Yasmine Yuniar