

KOMISI PEMILIHAN UMUM
Inspektorat Utama – Sekretariat Jenderal



**LAPORAN TRIWULAN II HASIL EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM SAMPAI DENGAN JUNI 2024**

No. LHE : 02/LAP-1/LHE/KTU/VI/2024
Tanggal : 31 Juni 2024

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 sampai dengan Juni 2024, dapat disampaikan sebagai berikut:

1. SP4N Lapor

a) Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2023

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 396 (tiga ratus sembilan puluh enam) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 4 (empat) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b) Triwulan I Tahun 2024

Pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor yang telah diterima sebanyak 323 (tiga ratus dua puluh tiga) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 323 (tiga ratus dua puluh tiga) laporan tersebut, sebanyak 318 (tiga ratus delapan belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 5 (lima) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

c) Triwulan II Tahun 2024

Pengaduan melalui aplikasi SP4N Lapor yang telah diterima sebanyak 96 (sembilan puluh enam) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 96 (Sembilan puluh enam) laporan tersebut, sebanyak 56 (lima puluh enam) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 40 (empat puluh) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2. E-mail

a) Tahun 2023

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 50 (lima puluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 85 (delapan puluh lima) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b) Triwulan I Tahun 2024

Pengaduan melalui email dumas@kpu.go.id yang telah diterima sebanyak 21 (dua puluh satu) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 21 (dua puluh satu) laporan tersebut, sebanyak 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan

sebanyak 4 (empat) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

c) Triwulan II Tahun 2024

Selama triwulan II Tahun 2024 tidak terdapat pengaduan melalui email dumas@kpu.go.id

3. Surat

a) Tahun 2020 sampai dengan 2023

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 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 7 (tujuh) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

b) Triwulan I Tahun 2024

Selama triwulan I Tahun 2024 tidak terdapat pengaduan melalui Surat.

c) Triwulan II Tahun 2024

Selama triwulan II Tahun 2024 tidak terdapat pengaduan melalui Surat.

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 Juni 2024 sejumlah 999 (Sembilan ratus Sembilan puluh sembilan) pengaduan masyarakat yang diterima dan telah disampaikan kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 999 (Sembilan ratus Sembilan puluh sembilan) pengaduan tersebut, sebanyak 854 (delapan lima puluh empat) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 145 (seratus empat puluh lima) pengaduan sedang dalam proses penelaahan dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Pengaduan melalui laman aplikasi SP4N Lapor :
 - a) Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2023

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 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 396 (tiga ratus sembilan puluh enam) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 4 (empat) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b) Triwulan I Tahun 2024

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor triwulan I Tahun 2024 sejumlah 323 (tiga ratus dua puluh tiga) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 323 (tiga ratus dua puluh tiga) laporan tersebut, sebanyak 318 (tiga ratus delapan belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 5 (lima) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

c) Triwulan II Tahun 2024

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N Lapor triwulan II Tahun 2024 sejumlah 96 (Sembilan puluh enam) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 96 (Sembilan puluh enam) laporan tersebut, sebanyak 56 (lima puluh enam) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 40 (empat puluh) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2) Pengaduan melalui *e-mail* :

a) Tahun 2023

Pengaduan melalui *e-mail* dumas@kpu.go.id pada Tahun 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 50 (lima puluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 85 (delapan puluh lima) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

b) Triwulan I Tahun 2024

Pengaduan melalui *e-mail* dumas@kpu.go.id pada Triwulan I Tahun 2024 sejumlah 21 (dua puluh satu) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 21 (dua puluh satu) laporan tersebut, sebanyak 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 4 (empat) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

3) Pengaduan melalui Surat :

Pengaduan melalui surat dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2022 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 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 7 (tujuh) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

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

Tabel Pengaduan Masyarakat

Tahun 2023

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi SP4N Lapor	400	0	4	396
2	E-mail	135	0	85	50
3	Surat	24	0	7	17
TOTAL		559	0	96	463

Triwulan I Tahun 2024

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi SP4N Lapor	323	0	5	318
2	E-mail	21	0	4	17
3	Surat	0	0	0	0
TOTAL		344	0	9	335

Triwulan II Tahun 2024

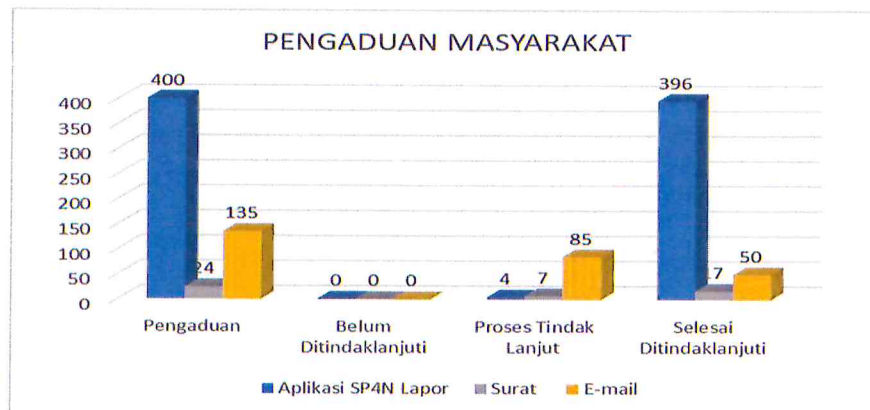
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi SP4N Lapor	96	0	40	56
2	E-mail	0	0	0	0
3	Surat	0	0	0	0
TOTAL		96	0	40	56

Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024

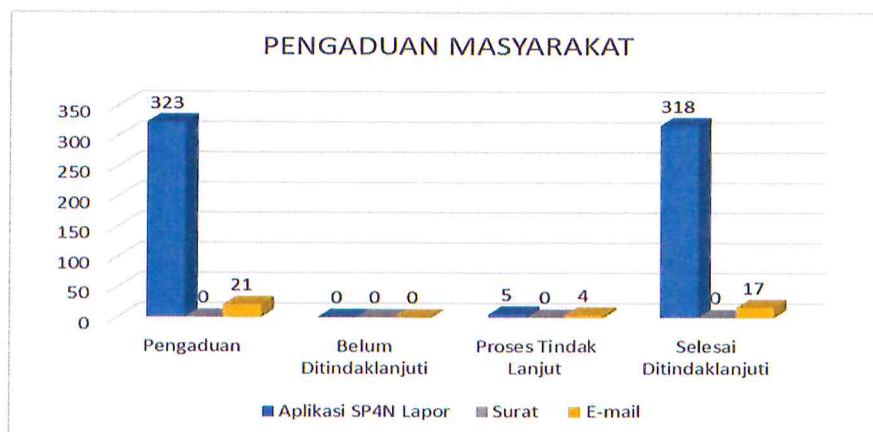
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi SP4N Lapor	819	0	49	770
2	E-mail	156	0	89	67
3	Surat	24	0	7	17
TOTAL		999	0	145	854

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

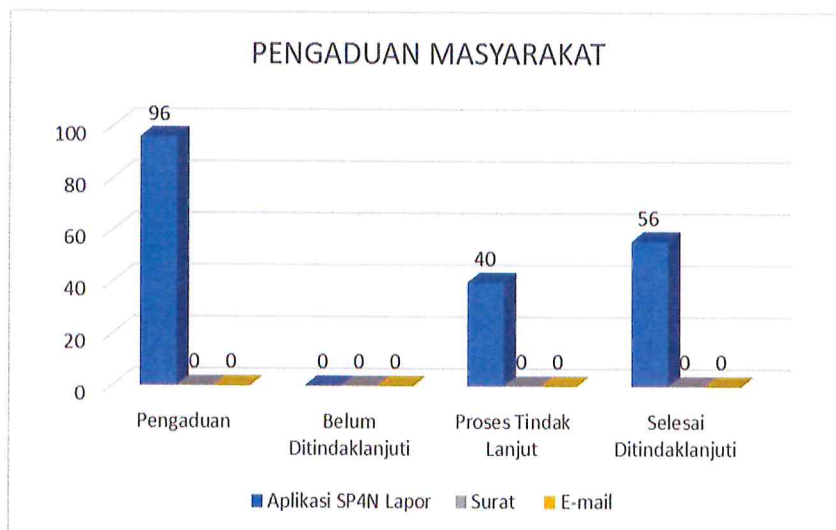
Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023



Triwulan I Tahun 2024



Triwulan II Tahun 2024



Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024

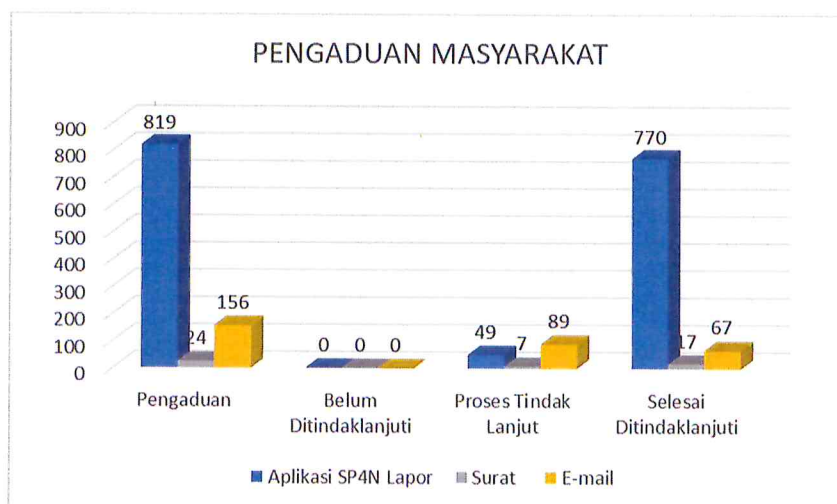
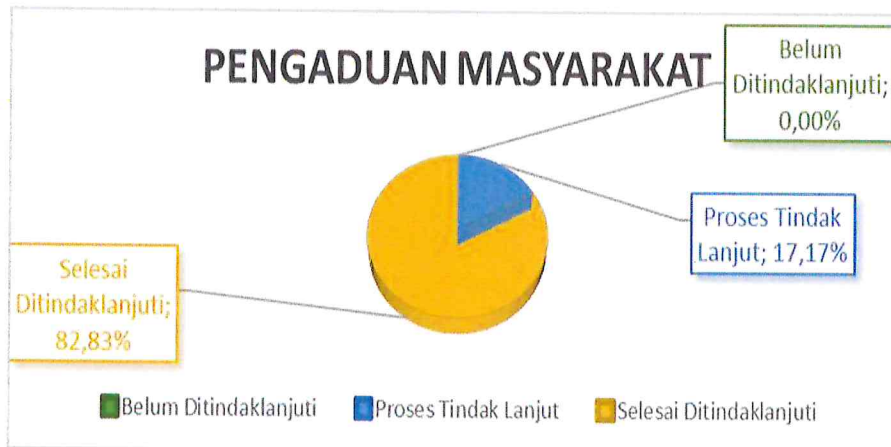
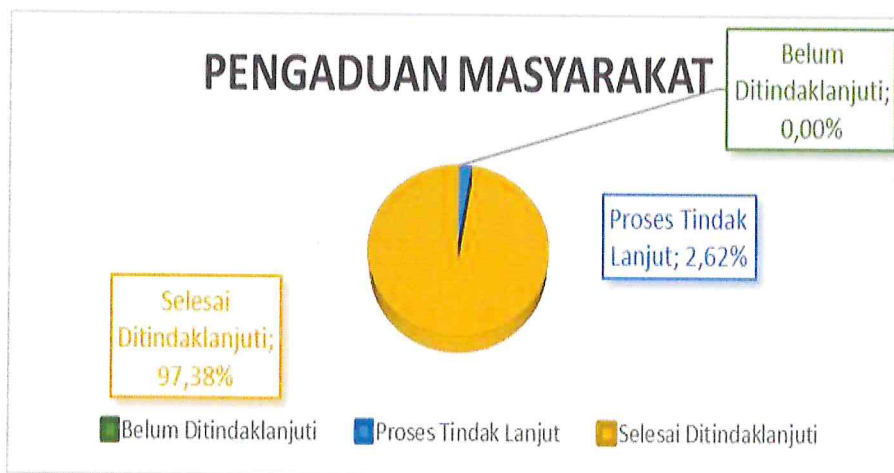


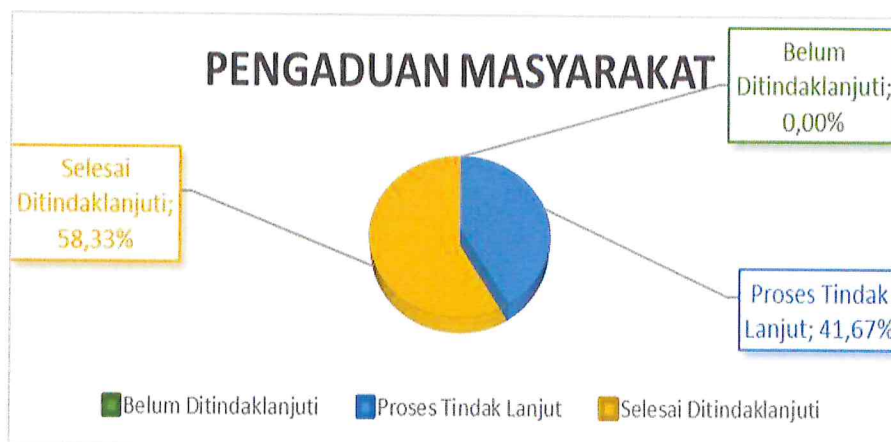
Diagram Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023



Triwulan I Tahun 2024



Triwulan II Tahun 2024



Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024

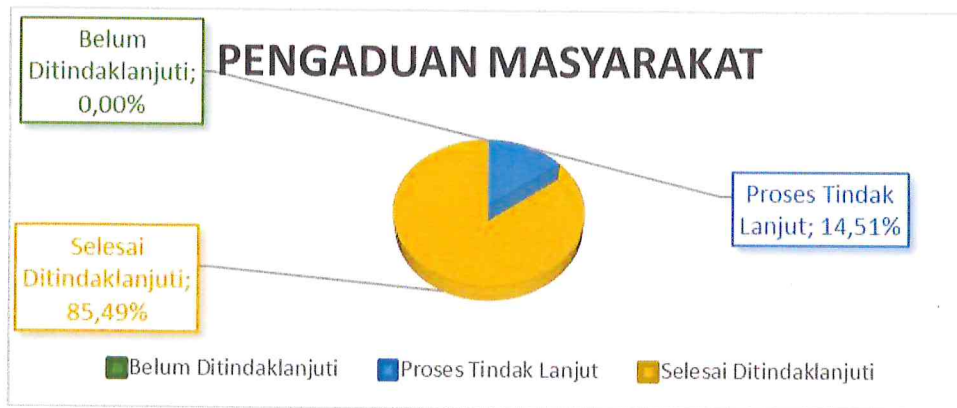
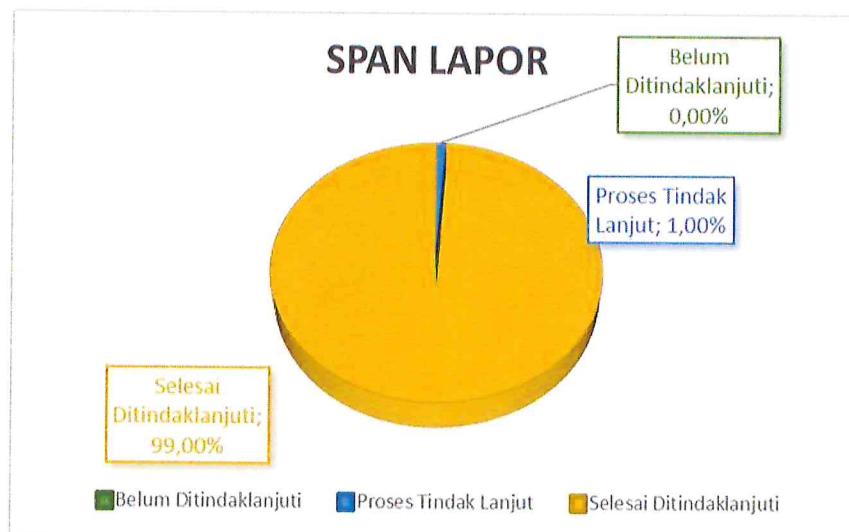
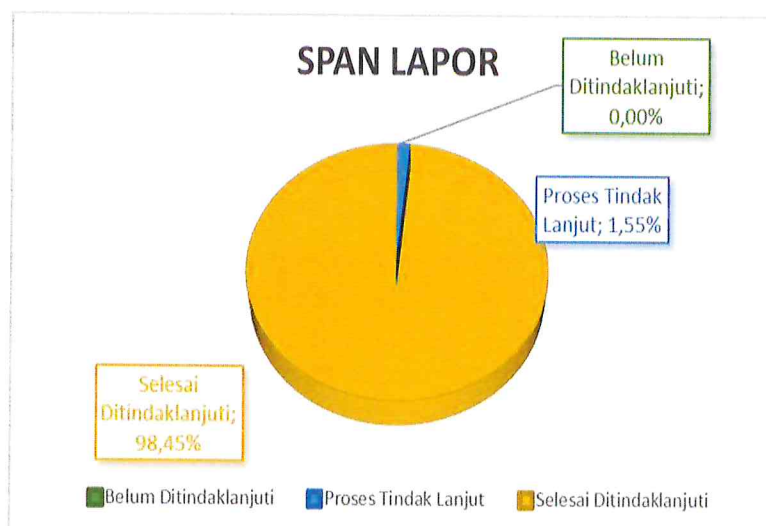


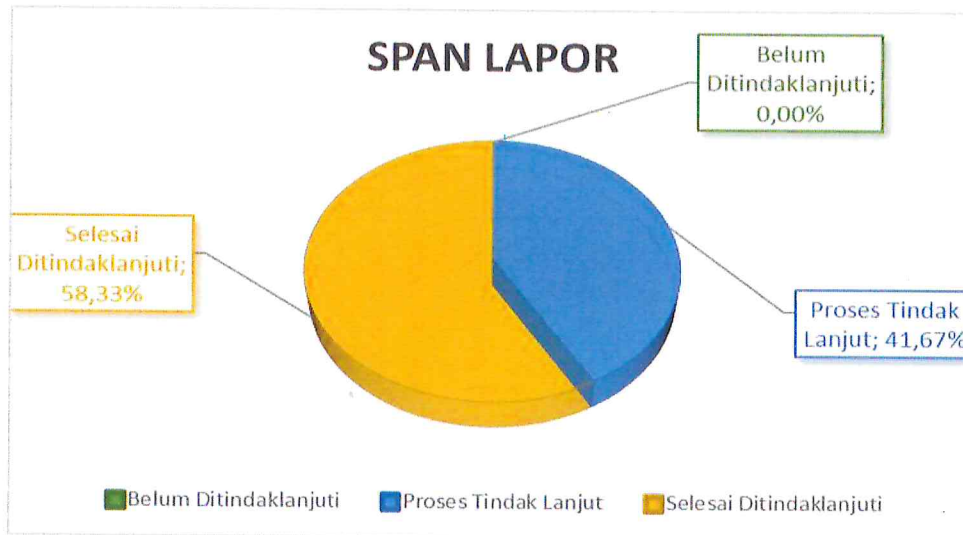
Diagram Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N Lapor
Tahun 2023



Triwulan I Tahun 2024



Triwulan II Tahun 2024



Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024

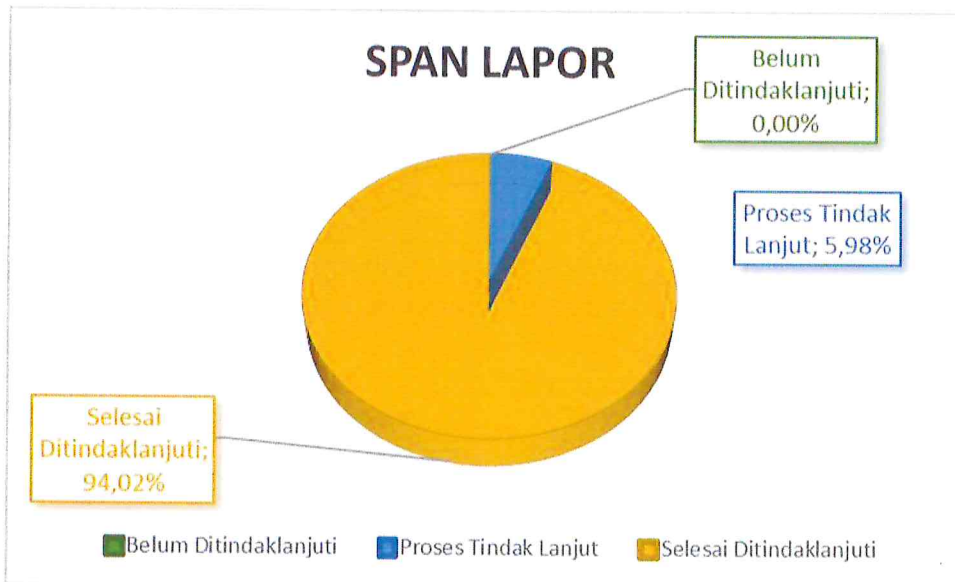
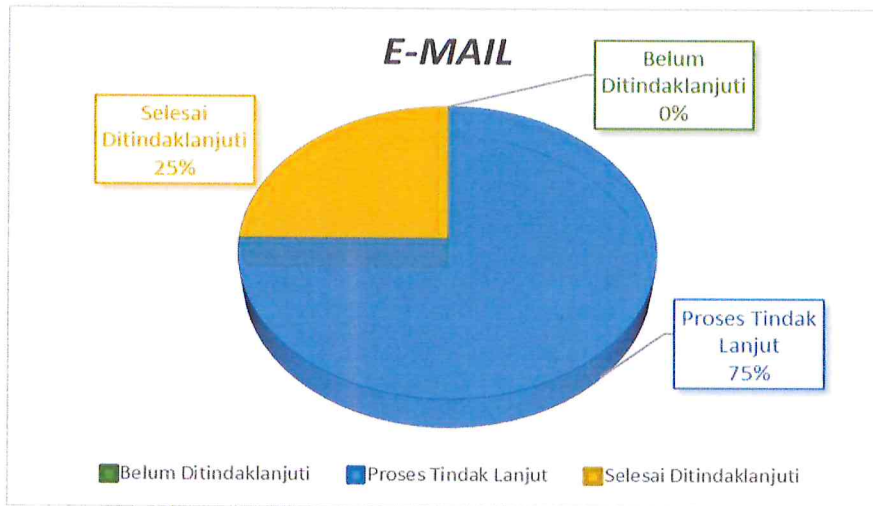
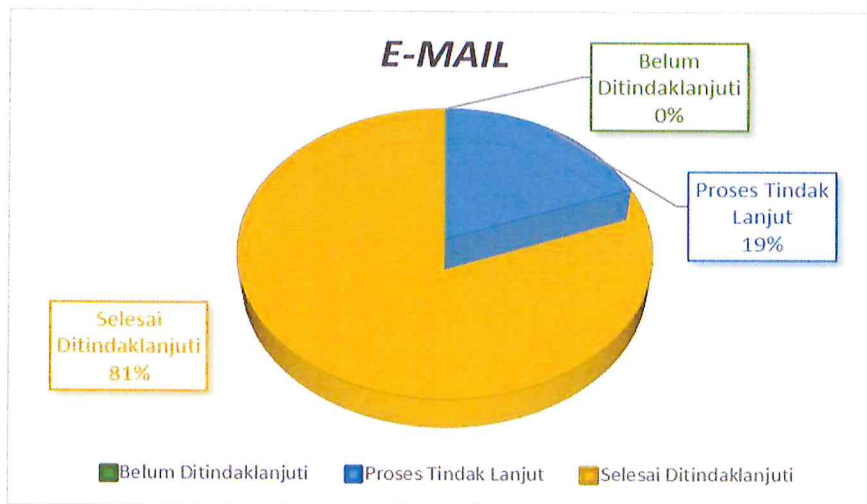


Diagram Pengaduan Masyarakat melalui *E-mail*
Tahun 2023



Triwulan I Tahun 2024



Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024

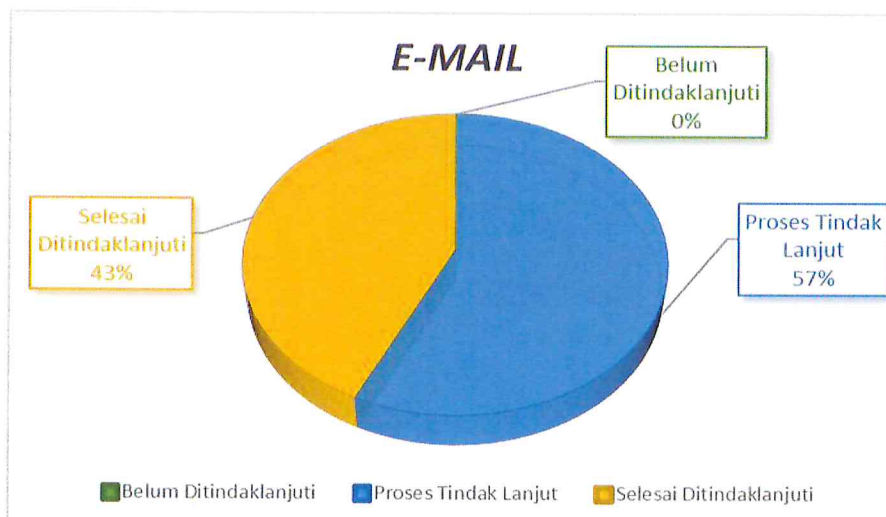
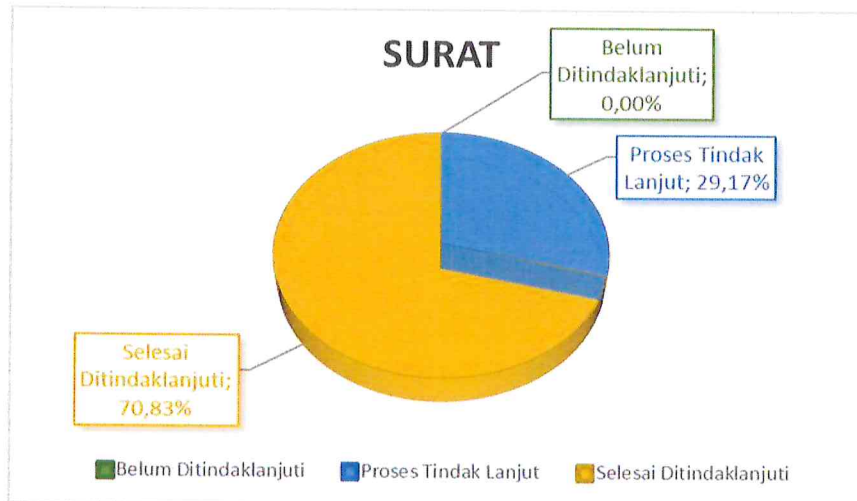
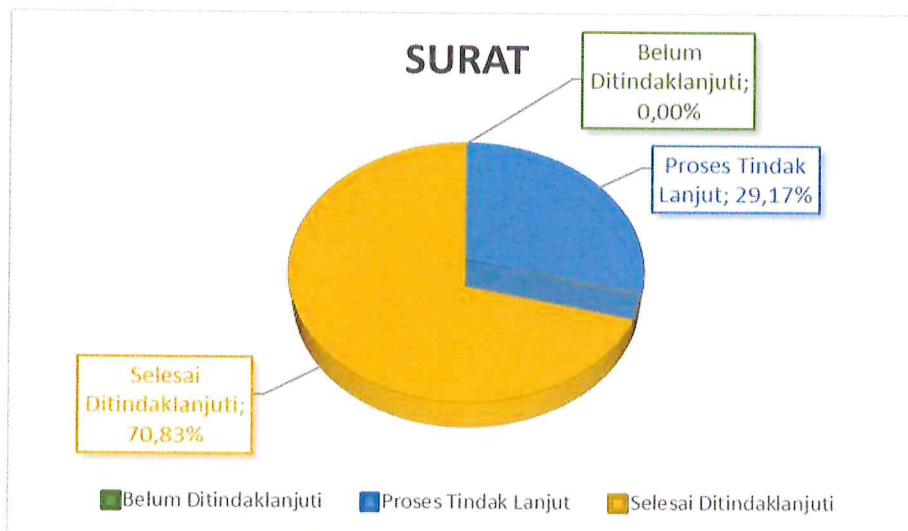


Diagram Pengaduan Masyarakat melalui Surat
Tahun 2023



Tahun 2023 s.d Triwulan II Tahun 2024



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 Juni 2024 sebanyak 999 (sembilan ratus sembilan puluh sembilan) pengaduan, 854 (delapan ratus lima puluh empat) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 85,49%, 145 (seratus empat puluh lima) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 14,51%.
- 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

KOMISI PEMILIHAN UMUM
Inspektorat Utama – Sekretariat Jenderal



**LAPORAN TRIWULAN IV HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM SAMPAI DENGAN DESEMBER 2024**

No. LHE : 04/LAP-1/LHP/KTU/XII/2024
Tanggal : 31 Desember 2024

A. 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 LAPOR! SP4N, 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 penanganan oleh Inspektorat Utama KPU dari periode Tahun 2020 sampai dengan Desember 2024, dapat disampaikan sebagai berikut:

1. LAPOR! SP4N

a. Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2023

Pengaduan melalui aplikasi LAPOR! SP4N 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 400 (empat ratus) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti sebagaimana terlampir.

b. Tahun 2024

Pengaduan melalui aplikasi LAPOR! SP4N yang telah diterima sebanyak 608 (enam ratus delapan) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 608 (enam delapan) laporan tersebut, sebanyak 505 (lima ratus lima) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 103 (seratus tiga) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

2. E-mail

a. Tahun 2023

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 50 (lima puluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 85 (delapan puluh lima) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

b. Tahun 2024

Pengaduan melalui email dumas@kpu.go.id yang telah diterima sebanyak 21 (dua puluh satu) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 21 (dua puluh satu) laporan tersebut, sebanyak 21 (dua puluh satu) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti sebagaimana terlampir dan selama triwulan II s.d triwulan IV Tahun 2024 pengaduan melalui email dumas@kpu.go.id telah diteruskan melalui LAPOR! SP4N.

3. Surat

a. Tahun 2020 sampai dengan 2023

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 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 7 (tujuh) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b. Tahun 2024

Selama triwulan I s.d triwulan IV Tahun 2024 tidak terdapat pengaduan melalui Surat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pemilihan Umum;
3. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. 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.

C. Tujuan

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

D. Ruang Lingkup

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

E. Hasil Monitoring dan Penanganan

1. Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR! SP4N, E-mail, dan surat dari Tahun 2020 sampai dengan Desember 2024 sejumlah 1188 (seribu seratus delapan puluh delapan) pengaduan masyarakat yang diterima dan telah disampaikan kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 1188 (Seribu seratus delapan puluh delapan) pengaduan tersebut, sebanyak 989 (Sembilan ratus delapan puluh sembilan) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 199 (seratus sembilan puluh sembilan) pengaduan sedang dalam proses penelaahan dengan rincian sebagai berikut :

a. Pengaduan melalui laman aplikasi LAPOR! SP4N :

1) Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2023

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR! SP4N dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 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 400 (empat ratus) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti sebagaimana terlampir.

2) Tahun 2024

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi LAPOR! SP4N Tahun 2024 sejumlah 608 (enam ratus delapan) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 608 (enam ratus delapan) laporan tersebut, sebanyak 505 (lima ratus lima) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 103

(seratus tiga) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b. Pengaduan melalui *e-mail* :

1) Tahun 2023

Pengaduan melalui *e-mail* dumas@kpu.go.id pada Tahun 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 50 (lima puluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 85 (delapan puluh lima) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2) Tahun 2024

Pengaduan melalui *e-mail* dumas@kpu.go.id pada Triwulan I Tahun 2024 sejumlah 21 (dua puluh satu) laporan dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 21 (dua puluh satu) laporan tersebut, sebanyak 21 (dua puluh satu) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti sebagaimana terlampir.

c. Pengaduan melalui Surat :

Pengaduan melalui surat dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 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 17 (tujuh belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 7 (tujuh) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

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

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	400	0	0	400
2	E-mail	135	0	85	50
3	Surat	24	0	7	17
TOTAL		559	0	92	467

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024

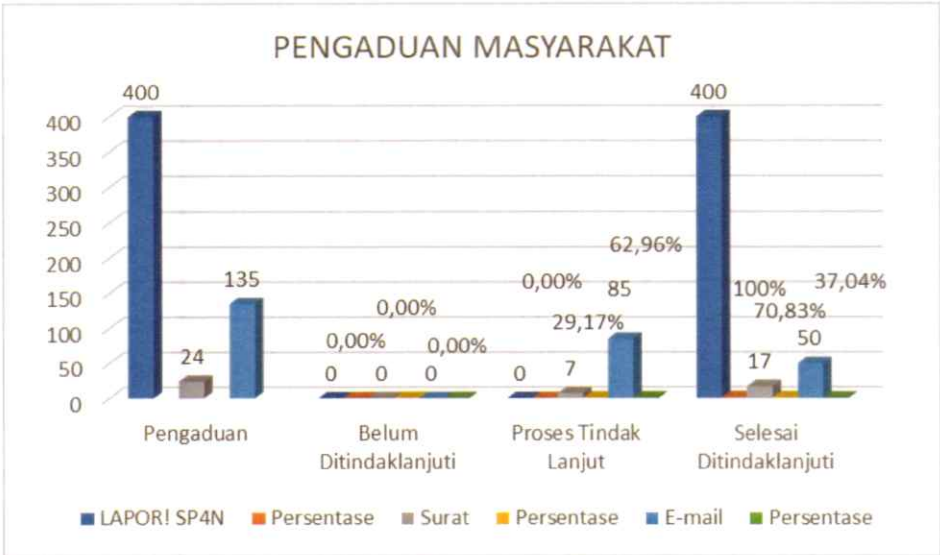
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	608	0	103	505
2	E-mail	21	0	0	21
3	Surat	0	0	0	0
TOTAL		629	0	103	526

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023 s.d 2024

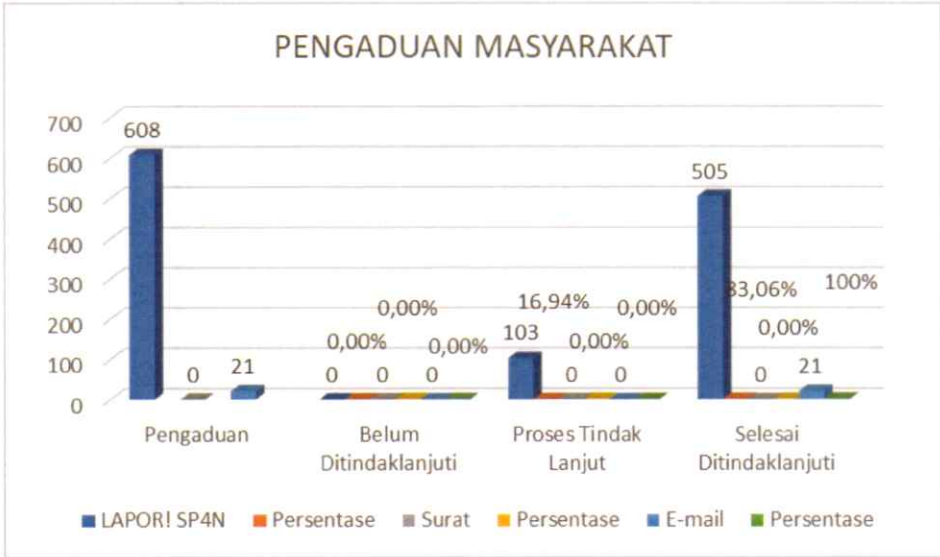
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	1008	0	103	905
2	E-mail	156	0	85	71
3	Surat	24	0	7	17
TOTAL		1188	0	195	993

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

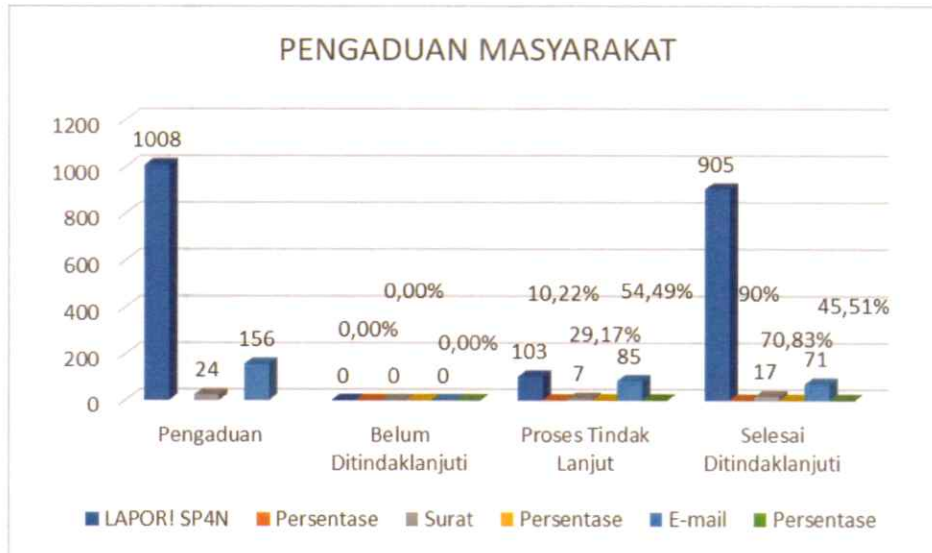
Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023



Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024



Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2023 s.d 2024



F. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa:

1. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi LAPOR! SP4N, surat, dan *email* dari Tahun 2020 s.d Desember 2024 sebanyak 1188 (seribu seratus delapan puluh delapan) pengaduan, 989 (sembilan ratus delapan puluh sembilan) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 83,25%, 199 (seratus sembilan puluh sembilan) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 16,75%.
2. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi LAPOR! SP4N, surat, dan *email* pada Tahun 2024 sebanyak 629 (enam ratus dua puluh sembilan) pengaduan, 526 (lima ratus dua puluh enam) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 83,62%, 103 (seratus tiga) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 16,38%.
3. Atas pengaduan masyarakat dengan status dalam proses tindak lanjut telah dilakukan percepatan tindak lanjut dengan membuat nota dinas pemutakhiran data laporan pengaduan masyarakat yang status masih dalam proses tindak lanjut untuk disampaikan kepada unit kerja eselon II.

4. Dalam rangka efektifitas dan efisiensi percepatan tindak lanjut pengaduan masyarakat, pada tahun 2025 pejabat pengubung dan admin UPP (Unit Penyelenggara Pelayanan) pada Unit Kerja KPU Provinsi/KIP Aceh akan menerima disposisi laporan pengaduan masyarakat dari Admin Instansi KPU.
5. Penyusunan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! SP4N KPU Provinsi/KIP Aceh.
6. Menindaklanjuti hasil evaluasi Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, perlu dilakukan sosialisasi penanganan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! SP4N kepada masyarakat, maka telah dilaksanakan sosialisasi di beberapa KPU Provinsi dengan kategori yang masih memiliki laporan pengaduan masyarakat yang masih dalam proses tindak lanjut atau belum selesai. Beberapa Provinsi yang telah dilaksanakan sosialisasi diantaranya Jawa Barat, Jawa Timur, Aceh, Kalimantan Tengah, dan Banten. Dalam sosialisasi tersebut disampaikan materi terkait sosialisasi LAPOR! SP4N KPU termasuk bentuk sosialisasi yang dapat dilakukan KPU Provinsi/KIP Aceh kepada KPU/KIP Kabupaten/Kota dan masyarakat.
7. Berdasarkan poin 1 sampai 6 diatas, direkomendasikan :
 - a. Masing – masing Unit Kerja Eselon II dapat segera melakukan pembahasan dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang masih dalam proses tindak lanjut.
 - b. Admin pengelola pengaduan masyarakat membuat nota dinas kepada masing – masing Unit Kerja Eselon II terkait percepatan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang telah disampaikan sebelumnya.
 - c. Admin Instansi menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui LAPOR! SP4N KPU Provinsi/KIP Aceh.

- d. Admin Instansi menyusun edaran terkait sosialisasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui LAPOR! SP4N di tingkat KPU Provinsi/KIP Aceh hingga KPU/KIP Kabupaten/Kota.

Jakarta,

Kepala Bagian
Tata Usaha dan Umum,



Yasmine Yuniar