

KOMISI PEMILIHAN UMUM
Inspektorat Utama – Sekretariat Jenderal



LAPORAN TRIWULAN I TAHUN 2025 HASIL PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PERIODE 1 JANUARI 2025 SAMPAI DENGAN 31 MARET 2025

No. LHE : 01/LAP-1/LHP/KTU/III/2025
Tanggal : 31 Maret 2025

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 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 penanganan oleh Inspektorat Utama KPU dari periode Tahun 2024 sampai dengan Maret 2025, dapat disampaikan sebagai berikut :

1. SP4N LAPOR!

a. Tahun 2024

Pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang telah diterima sebanyak 606 (enam ratus enam) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 608 (enam delapan) laporan tersebut, sebanyak 603 (enam ratus tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 3 (tiga) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b. Tahun 2025

Pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang telah diterima sebanyak 25 (dua puluh lima) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 25 (dua puluh lima) laporan tersebut, sebanyak 16 (enam belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 9 (sembilan) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

2. E-mail

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.

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 SP4N LAPOR! dan E-mail dari Tahun 2024 sampai dengan Maret 2025 sejumlah 652 (enam ratus lima puluh dua) pengaduan masyarakat yang diterima dan telah disampaikan kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 652 (enam ratus lima puluh dua) pengaduan tersebut, sebanyak 640 (enam ratus empat puluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 12 (dua belas) pengaduan sedang dalam proses penelaahan dengan rincian sebagai berikut :

a. Pengaduan melalui laman aplikasi SP4N LAPOR! :

Tahun 2024

Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi SP4N LAPOR! Tahun 2024 sejumlah 606 (enam ratus enam) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 606 (enam ratus enam) laporan tersebut, sebanyak 603 (enam ratus tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, sebanyak 3 (tiga) laporan pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

b. Tahun 2025

Pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang telah diterima sebanyak 25 (dua puluh lima) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 25 (dua puluh lima) laporan tersebut, sebanyak 16 (enam belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan sebanyak 9 (sembilan) pengaduan sedang dalam proses penelaahan sebagaimana terlampir.

c. Pengaduan melalui *e-mail* :

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.

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

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditin- daklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditin- daklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	606	0	3	603
2	E-mail	21	0	0	21
TOTAL		627	0	3	624

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2025

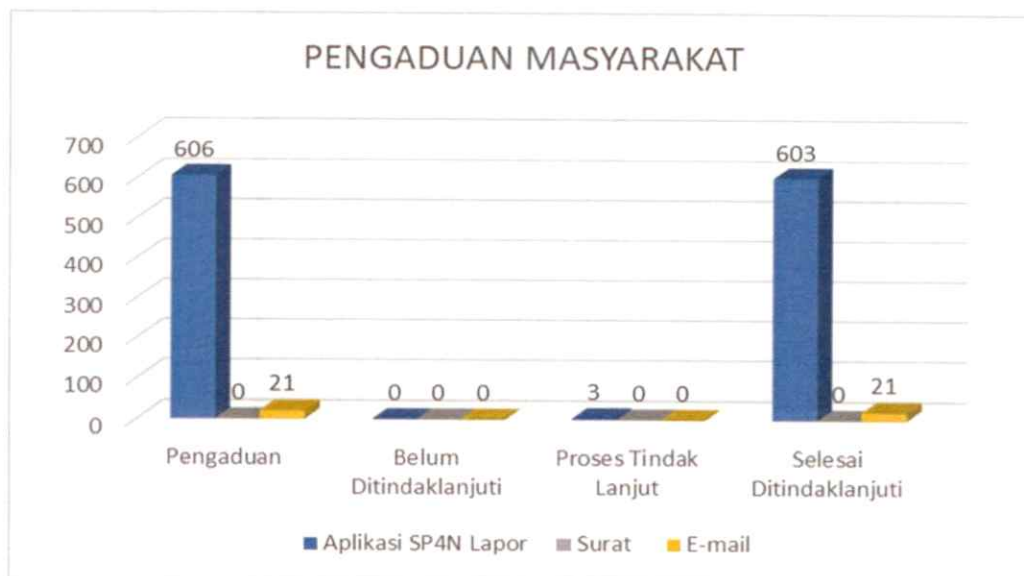
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	25	0	9	16
TOTAL		25	0	9	16

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024 s.d 2025

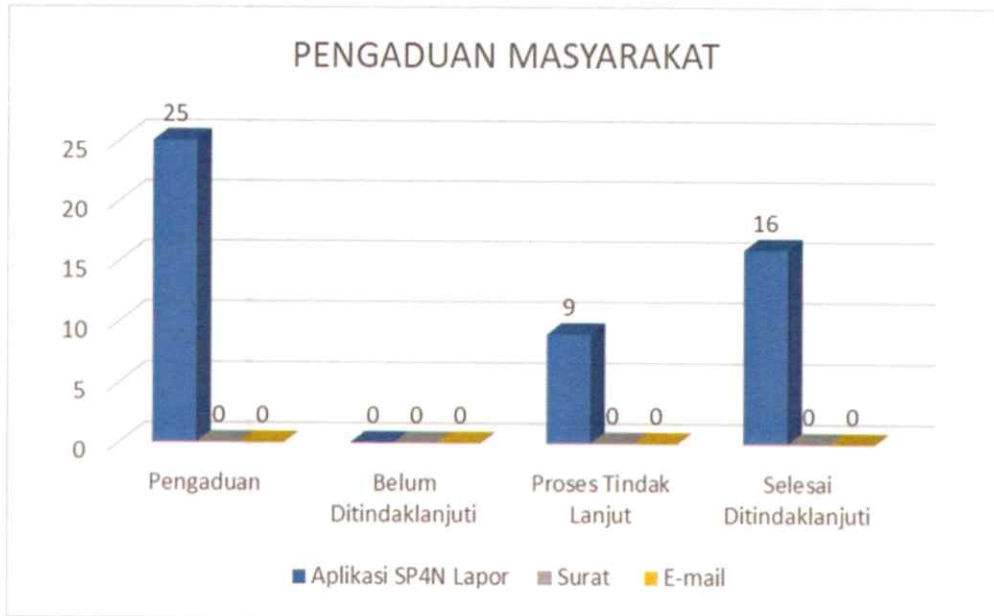
No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	631	0	12	619
3	E-mail	21	0	0	21
TOTAL		652	0	12	640

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

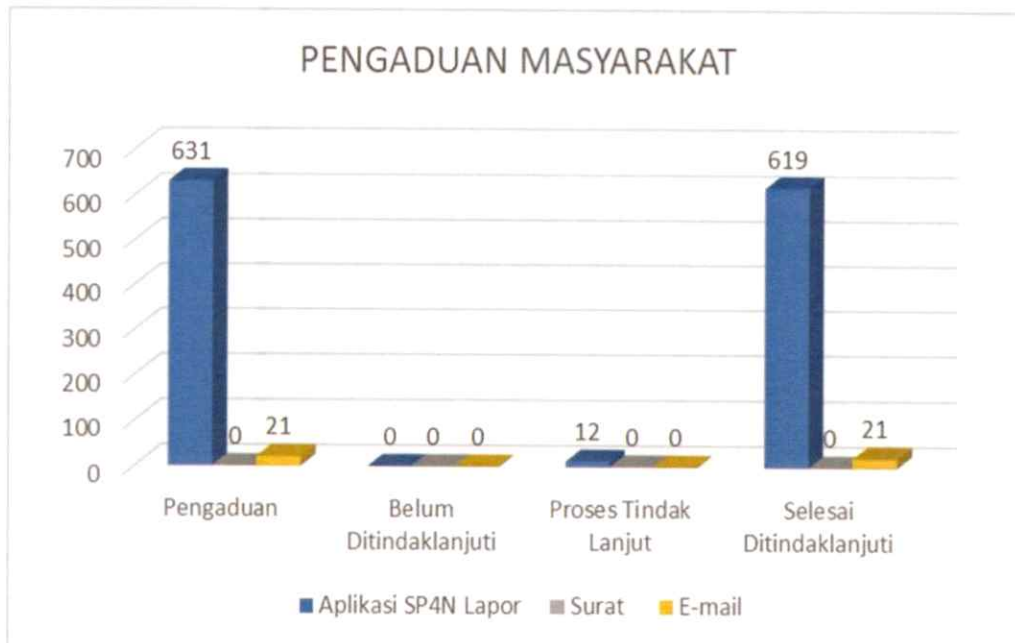
Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024



Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2025



Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2024 s.d 2025



F. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa:

1. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR! dan *email* pada Tahun 2024 sebanyak 627 (enam ratus dua puluh tujuh) pengaduan, 624 (enam ratus dua puluh empat) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 99,52%, 3 (tiga) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 0,48%.
2. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR! dan *email* pada Tahun 2025 sebanyak 25 (dua puluh lima) pengaduan, 16 (enam belas) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 64,00%, 9 (sembilan) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 36,00%.
3. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR! dan *email* dari Tahun 2024 s.d Maret 2025 sebanyak 652 (enam ratus lima puluh dua) pengaduan, 640 (enam ratus empat puluh) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 98,16%, 12 (dua belas) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 1,84%.
4. Komisi Pemilihan Umum telah menerbitkan Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi.
5. Untuk Tahun 2025 sedang dilakukan pendataan Pejabat Penghubung, Admin UPP (Unit Penyelenggara Pelayanan), dan staf Admin UPP pada Unit Kerja Eselon II Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh.
6. Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di KPU Provinsi/KIP Aceh, telah dibentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 01 Tahun 2025 tanggal 10 Januari 2025 untuk Unit Kerja Eselon II Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh.

7. Menindaklanjuti Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025, telah dibuat rencana pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh.
8. Berdasarkan poin 1 sampai 7 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 undangan terkait sosialisasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR! Pada Komisi Pemilihan Umum dan KPU Provinsi/KIP Aceh.

Jakarta,

Kepala Bagian
Tata Usaha dan Umum,



Yasmine Yuniar

KOMISI PEMILIHAN UMUM
Inspektorat Utama – Sekretariat Jenderal



LAPORAN TRIWULAN II TAHUN 2025 HASIL PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PERIODE 1 JANUARI 2025 SAMPAI DENGAN 30 JUNI 2025

No. LHE : 02/LAP-1/LHE/KTU/VI/2025
Tanggal : 30 Juni 2025

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 SP4N LAPOR!.

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 2025 sampai dengan Juni 2025, dapat disampaikan sebagai berikut :

Tahun 2025 pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! yang telah diterima sebanyak 35 (tiga puluh lima) dan telah didisposisi kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 35 (tiga puluh lima) laporan tersebut, sebanyak 35 (tiga puluh) pengaduan telah selesai sebagaimana terlampir.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik.

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 SP4N LAPOR! dari Tahun 2025 sampai dengan Juni 2025 sejumlah 35 (tiga puluh lima) pengaduan masyarakat yang diterima dan telah disampaikan kepada Biro/Pusat/Irwil/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota terkait. Dari 35 (tiga puluh lima) pengaduan tersebut, sebanyak 33 (tiga puluh tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti dan

sebanyak 2 (dua) pengaduan sedang dalam proses penelahaan sebagaimana terlampir.

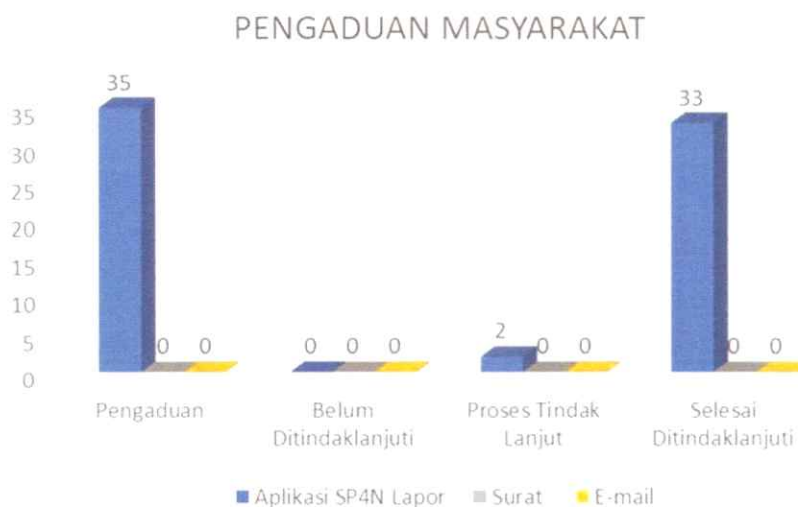
Berdasarkan uraian atas penanganan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Pengaduan Masyarakat
Tahun 2025

No	Sumber Laporan	Pengaduan	Belum Ditindaklanjuti	Proses Tindak Lanjut	Selesai Ditindaklanjuti
1	Aplikasi LAPOR! SP4N	35	0	2	33
TOTAL		35	0	2	33

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

Grafik Pengaduan Masyarakat
Tahun 2025



TREN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Jenis Pengaduan	Jumlah	Unit Kerja Yang Didisposisi	Status
1.	Dugaan Kecurangan Pilkada	1	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
2.	Dugaan Kekerasan seksual	1	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
3.	Dugaan Perselingkuhan	1	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
4.	Dugaan pelanggaran kode etik Pegawai	2	Biro Sumber Daya Manusia (1) dan Inspektorat Wilayah 2.1 (1)	Selesai
5.	Dugaan Perekrutan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) tidak sesuai aturan	3	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
6.	Keterlambatan pembayaran honor badan Ad hoc	4	Biro Sumber Daya Manusia (3) dan Inspektorat Wilayah 1.3 (1)	Selesai
7.	Kesejahteraan, Kedisiplinan, kehadiran dan cuti pegawai	3	Biro Sumber Daya Manusia (2 Pengaduan) dan KPU Provinsi Kalimantan Selatan (1)	Selesai
8.	Keterlambatan pembayaran uang makan	1	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
9.	Netralitas Ketua KPPS	2	Biro Sumber Daya Manusia	Selesai
10.	Dugaan pencucian uang	1	KPU Provinsi Kalimantan Selatan	Proses
11.	Permohonan Perlindungan kepada saksi pelapor	1	Inspektorat Wilayah 1.3	Selesai
12.	Jaminan kerahasiaan data pribadi dan permohonan Informasi	2	Pusat Data dan Teknologi Informasi (1) KPU Provinsi Lampung (1)	Selesai
13.	Kendala akses website	1	Pusat Data dan Teknologi Informasi	Selesai

14.	Pencatutan Identitas	10	Pusat Data dan Teknologi Informasi (1) dan Biro Teknis Penyelenggara Pemilu (9)	Proses
15.	Keterlambatan pembayaran vendor	1	KPU Provinsi Jawa Barat	Selesai
16.	Dugaan Upaya kriminalisasi	1	Inspektorat Wilayah 3.2	Selesai
TOTAL		35		

F. Kesimpulan

Berdasarkan monitoring hasil penanganan pengaduan masyarakat disimpulkan bahwa:

1. Pengaduan masyarakat yang berasal dari aplikasi SP4N LAPOR! pada Tahun 2025 sebanyak 35 (tiga puluh lima) pengaduan, 33 (tiga puluh tiga) telah selesai ditindaklanjuti dengan persentase 94,29%, 2 (dua) pengaduan dalam proses tindak lanjut dengan persentase 5,71%.
2. Terdapat 3 (tiga) terbesar Tren Penanganan Pengaduan Masyarakat yaitu :
 - a) Pencatutan Identitas Kependudukan (NIK dan/atau Paspor) sejumlah 10 (sepuluh) pengaduan, dari sejumlah 10 (sepuluh) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti oleh Biro Teknis Penyelenggara Pemilu sejumlah 9 (sembilan) pengaduan dan dalam proses penelaahan oleh Pusat Data dan Teknologi Informasi sejumlah 1 (satu) pengaduan.
 - b) Dugaan Perekrutan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K) tidak sesuai aturan sejumlah 3 (tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti oleh Biro Sumber Daya Manusia.
 - c) Keterlambatan pembayaran honor badan Ad hoc sejumlah 3 (tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti oleh Biro Sumber Daya Manusia.
3. Komisi Pemilihan Umum telah menerbitkan Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 211 Tahun 2025 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi.
4. Komisi Pemilihan Umum telah memperbaharui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nomor 23/PW.02.3/SOP/I/2023 Tanggal 11 September 2023 menjadi Nomor 2 Tahun 2025 tanggal 02 Juli 2025 untuk Unit Kerja Eselon II di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan nomor 1 Tahun 2025

Juli 2025 untuk Unit Kerja Eselon II di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh.

5. Komisi Pemilihan Umum sedang menyusun Rencana Aksi dan Pedoman Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh Periode 2025 - 2029.
6. Komisi Pemilihan Umum sedang menyusun penilaian mandiri (*self-assessment*) untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum dan Komisi Pemilihan Umum Provinsi/KIP Aceh.

Jakarta,

Kepala Bagian
Tata Usaha dan Umum,



Yasmine Yuniar