



KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2025  
SEMESTER 1 PERIODE JANUARI s.d JUNI



## A. PENDAHULUAN

### 1. Umum

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan Pelayanan. Serta masuknya era globalisasi seperti saat ini telah memperluas ruang informasi yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dengan semakin terbukanya ruang informasi yang harus disediakan pemerintah, maka pola komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat harus tersusun melalui sebuah sistem yang baik. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir gesekan akibat perbedaan pemahaman atas informasi yang tersampaikan.

Terbukanya ruang informasi tersebut juga berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Pengelolaan Pengaduan telah menjadi bagian wajib dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Komisi Pemilihan Umum Kalimantan Barat sebagai lembaga penyelenggara pemilu yang diberikan tugas menyelenggarakan Pemilu dan Pemilihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku juga berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas dalam informasi pemilu dan pemilihan.

Seiring dengan ditunjuknya Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat sebagai wilayah *pilot project* Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) dan semangat Reformasi Birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014. Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat akan memberikan pelayanan yang prima dan memberikan wadah bagi pengaduan masyarakat.

Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, ada beberapa definisi yang harus dipahami oleh setiap Pegawai di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, yaitu :

1. Pengaduan masyarakat adalah pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang mengetahui dan mengadukan dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan di lingkungan Kementerian/Lembaga;
2. Pejabat yang berwenang menghukum adalah pejabat yang diberi wewenang menjatuhkan hukuman disiplin kepada Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
3. Tim Pengelola Pengaduan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat adalah tim yang bertugas menyediakan sarana pengaduan, menerima dan menghimpun pengaduan, melakukan verifikasi, konfirmasi, investigasi dan klarifikasi untuk memperjelas pokok permasalahan pengaduan, menyampaikan informasi tentang hasil penanganan pengaduan, membuat laporan dan dokumentasi penanganan pengaduan, dan melaporkan kepada penanggung jawab;
4. Unit Penyelenggara adalah unit kerja pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat yang menangani Pengaduan Masyarakat;

5. Pengadu adalah masyarakat yang menyampaikan pengaduan pelayanan publik;
6. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
8. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan.

Dalam penanganan pengaduan masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, Pegawai yang ditunjuk harus memahami asas-asas penanganan laporan pengaduan masyarakat dan memiliki etika dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat tersebut. Adapun asas-asas yang dimaksud sebagai berikut :

1. Kepastian hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi, yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi, yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;

7. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

Adapun Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuh kembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

1. **Nilai-nilai Dasar Aparatur Pemerintah yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat**

Aparatur yang menangani pengaduan masyarakat wajib menunjang nilai-nilai dasar, sebagai berikut:

  - a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
  - b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
  - c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
  - d. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
2. **Kewajiban dan Larangan Aparatur yang Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat**
  - a. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat wajib:
    - Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
    - Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
    - Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;

- Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
  - Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait jabatan, pelaporan, dan terlapor;
  - Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
  - Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
- b. Aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dilarang:
- Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
  - Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
  - Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
  - Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
  - Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.
3. Etika Aparatur dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat
- a. Etika terhadap pelapor meliputi:
- Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;
  - Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;

- Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- b. Etika terhadap terlapor meliputi:
  - Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
  - Menghormati hak-hak terlapor.
- c. Etika terhadap sesama aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat meliputi:
  - Menjalani kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
  - Menggalang rasa kebersamaan;
  - Menghargai perbedaan pendapat;
  - Saling membimbing, mengingatkan, dan mengoreksi.

## 2. Maksud dan Tujuan

Laporan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Semester 1 Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dalam menangani pengaduan yang masuk serta bukti pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Tujuan dari laporan ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses penanganan pengaduan, hasil verifikasi atau investigasi lapangan, serta rekomendasi atau tindakan yang telah diambil guna menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan. Diharapkan, melalui laporan ini dapat tercipta kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan dan penyelesaian masalah yang transparan dan responsif.

## 3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam laporan ini adalah penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

## 4. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- h. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota 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 Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- i. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- j. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

- k. 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;

## B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, bentuk dan saluran yang di kelola adalah sebagai berikut :

### 1. Bentuk Pengaduan

Bentuk Pengaduan yang disampaikan ke Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, dapat berkaitan dengan dugaan:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat atau peserta pemilu;
- c. Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dilakukan oleh Pejabat/Pegawai di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat;
- d. Kepegawaian; dan
- e. Barang Milik Negara;

### 2. Saluran Pengaduan

Saluran Pengaduan yang disampaikan ke Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat melalui :

- a. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat Jalan Subarkah No. 1 Pontianak;
- b. Pengaduan melalui laman <https://www.lapor.go.id>
- c. Pengaduan disampaikan langsung melalui kotak pengaduan yang terletak di ruangan PPID Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dengan alamat Jl. Subarkah No. 1 Pontianak
- d. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dengan alamat Jl. Subarkah No. 1 Pontianak;

- e. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat prov\_kalbar@kpu.go.id atau wbs.kpukalbar@gmail.com;
- f. Pengaduan disampaikan melalui call center Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat dengan kontak whatsapp (+62) 82124419937;
- g. Pengaduan disampaikan melalui media sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

Dari bentuk dan saluran pengaduan yang ada di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan, Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan masyarakat yang masuk dan yang telah ditindaklanjuti dengan periode Januari s.d Juni dan periode Juli s.d Desember.

### C. HASIL YANG DICAPAI

Hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat berdasarkan saluran pengaduan yang ada di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat pada bulan Januari s.d Juni 2025, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025

No.	Pengaduan yang diterima	Jumlah	Status Penanganan Pengaduan	
			Dalam Proses	Selesai
1.	Datang Langsung	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
2.	SP4N LAPOR!	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
3.	Kotak Pengaduan	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
4.	Surat Tertulis	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
5.	Surat Elektronik melalui email prov_kalbar@kpu.go.id	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
6.	Call Center (whatsapp)	0 Aduan	0 Aduan	0 Aduan
7.	Media Sosial KPU Provinsi Kalbar	6 Aduan	0 Aduan	6 Aduan

Adapun hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat pada bulan Januari s.d Juni 2025, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel**  
**Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2025**

No.	Bulan	Jumlah Aduan
1	Januari	6 Aduan
2	Februari	0 Aduan
3	Maret	0 Aduan
4	April	0 Aduan
5	Mei	0 Aduan
6	Juni	0 Aduan
Total		6 Aduan

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk selama bulan Januari s.d. Juni 2025 sudah ditindaklanjuti dan diberikan informasi sekaligus jawaban sesuai dengan permintaan.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dapat dilaporkan berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat adalah 6 Aduan yang disampaikan melalui media sosial Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut juga, ada beberapa hambatan dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan Periode Semester I Tahun 2025, antara lain:

1. Belum optimalnya penanganan pengaduan oleh sub bagian yang menerima Pengaduan;
2. Terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM (pegawai) yang mengelola pengaduan di sub bagian seperti petugas help desk di unit pelayanan;

Untuk menuju tahun selanjutnya seluruh Pegawai Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat, untuk selalu melakukan koordinasi secara intensif dan selalu mengakses kebijakan yang baru, belajar memanfaatkan teknologi terkini, memahami perubahan kondisi sosial dan budaya masyarakat, dan yang tidak kalah penting adalah selalu menunjukkan sikap pelayanan yang ramah dan santun serta tidak berbelit-belit sebagaimana tagline KPU #Melayani.

#### E. PENUTUP

Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Semester I Tahun 2025 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Barat.

Pontianak, Juli 2025

Ketua Komisi Pemilihan Umum  
Provinsi Kalimantan Barat,



Muhammad Syarifuddi Budi

## LAMPIRAN

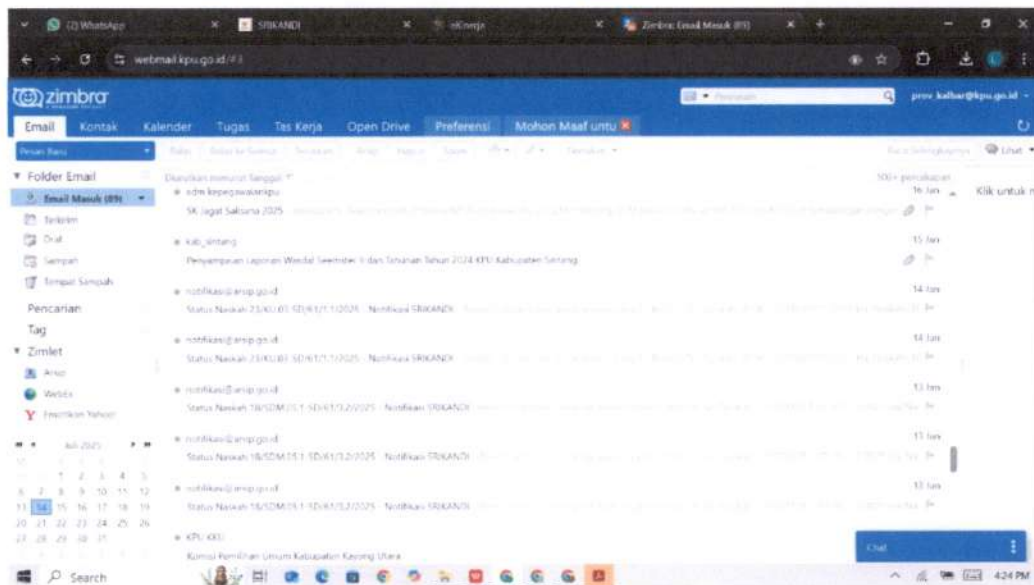
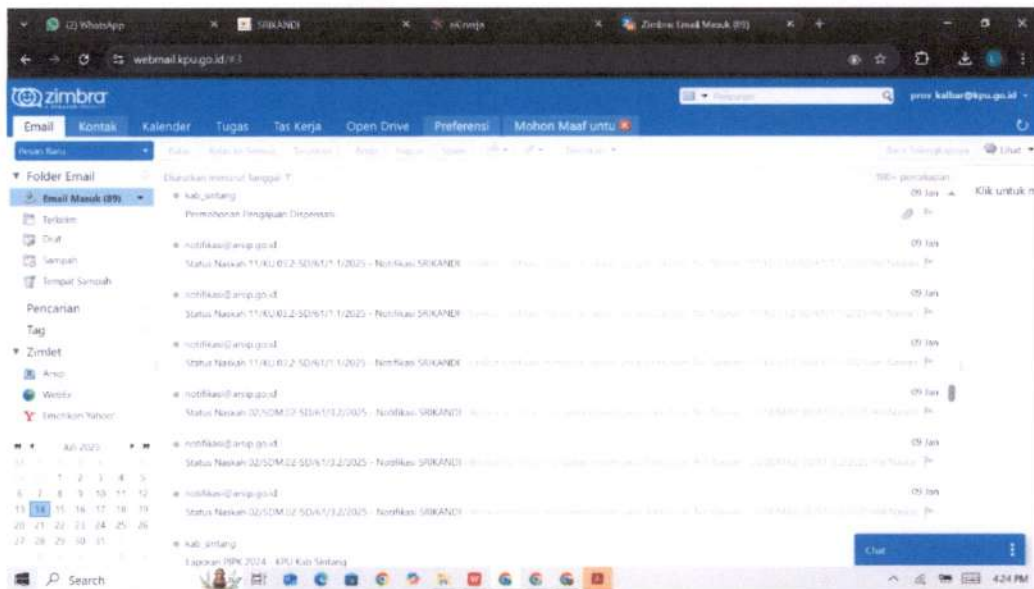
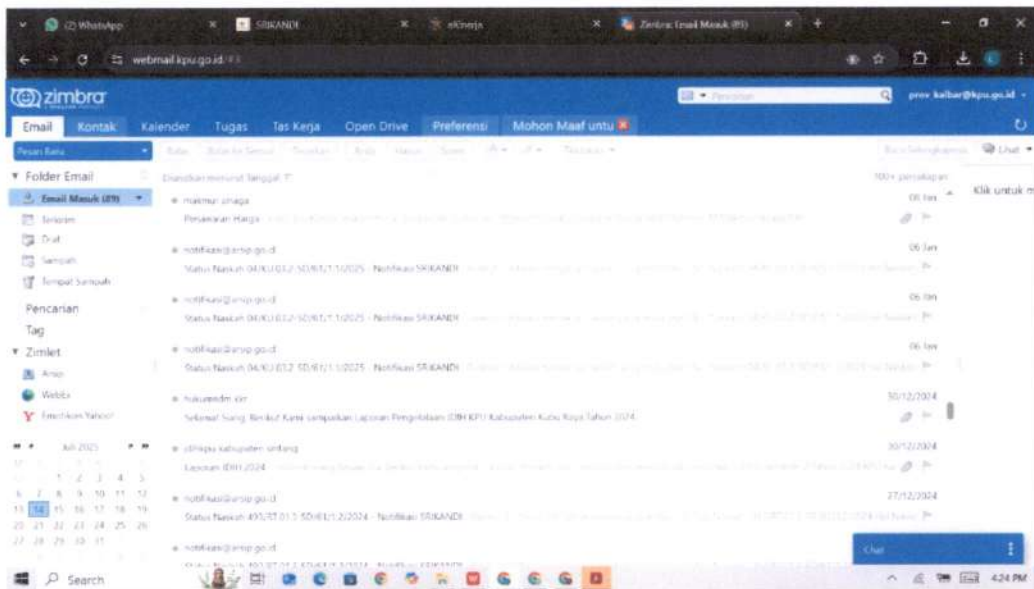
Dokumentasi Pengecekan Pengaduan Masyarakat melalui Kotak Pengaduan di Ruang PPID

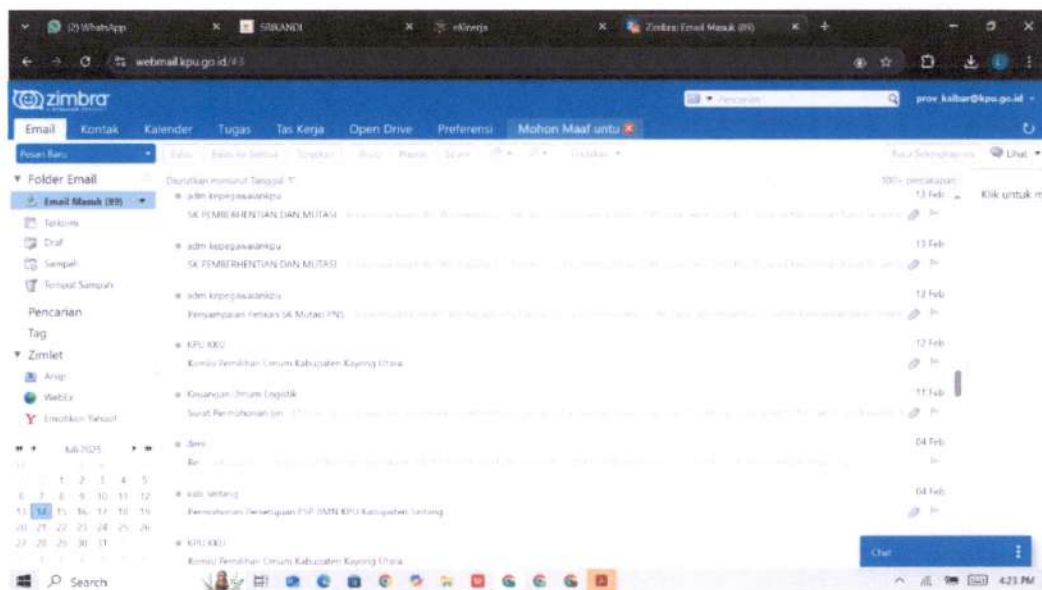
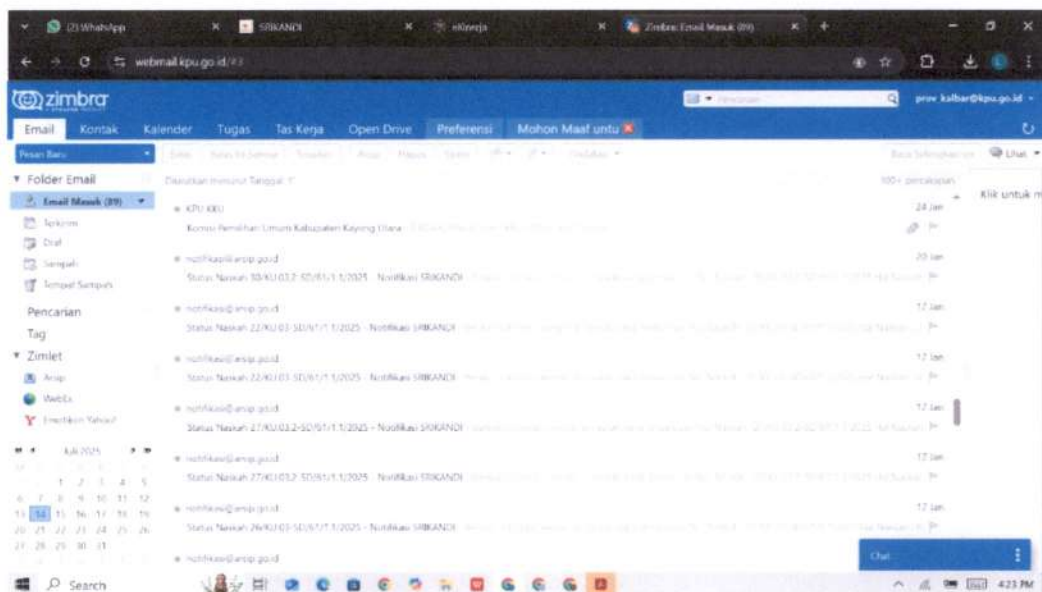
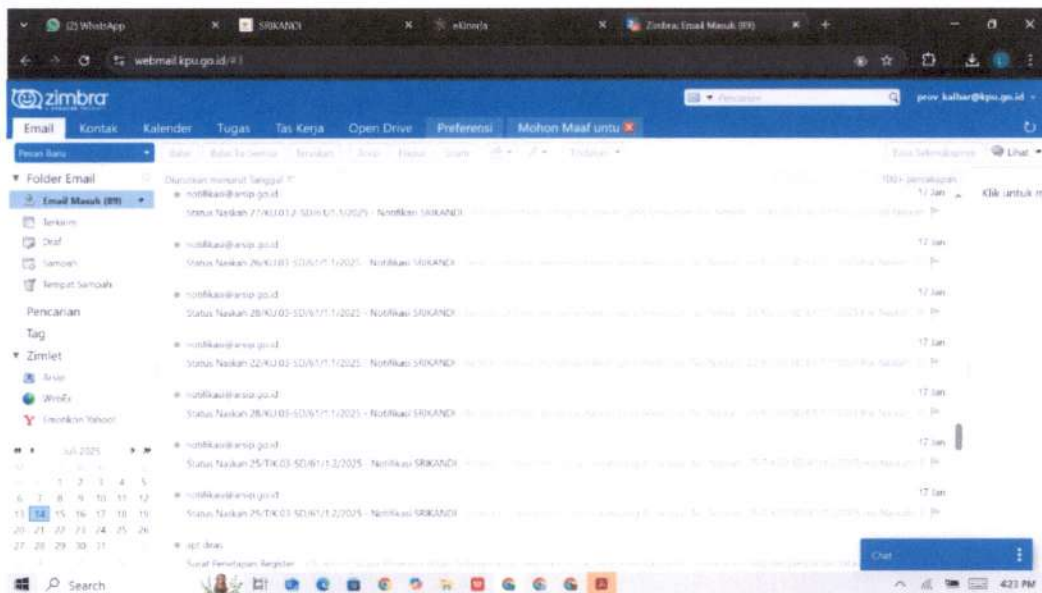


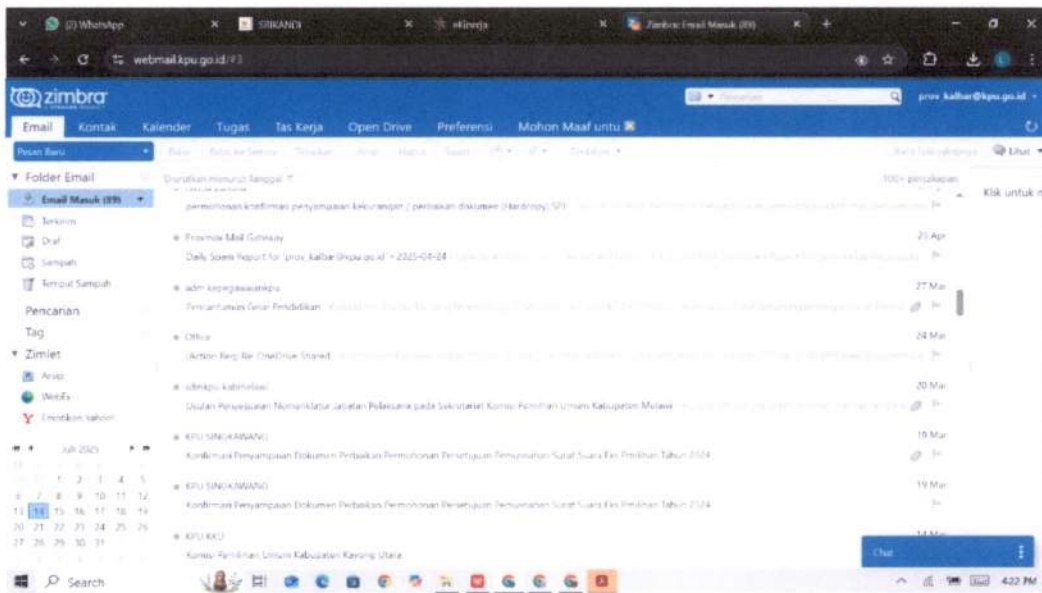
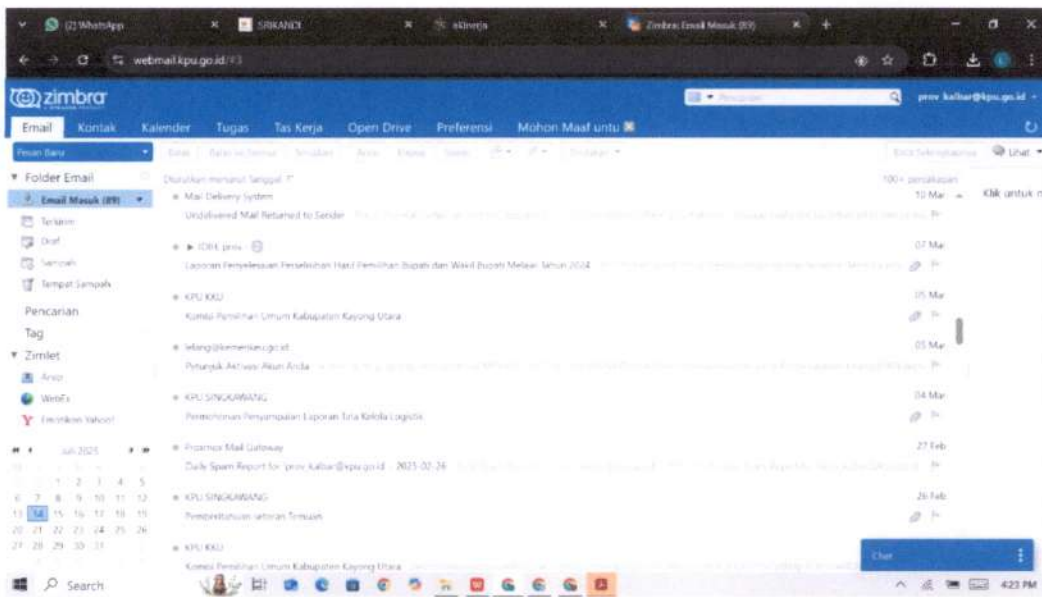
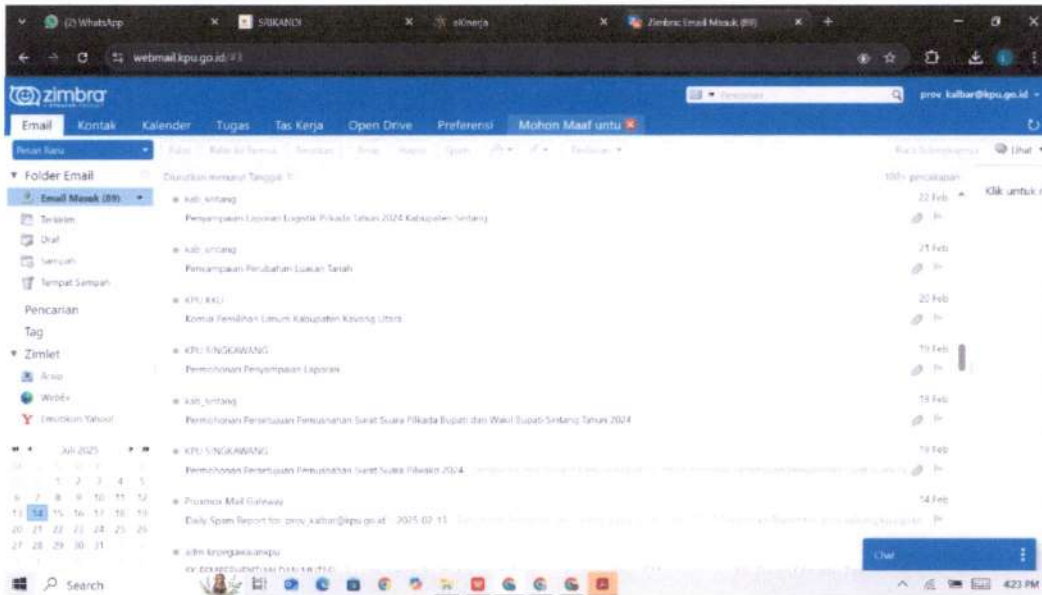
Dokumentasi Pengecekan Pengaduan Masyarakat melalui website SP4N Lapor! KPU Provinsi Kalimantan Barat (lapor.go.id)

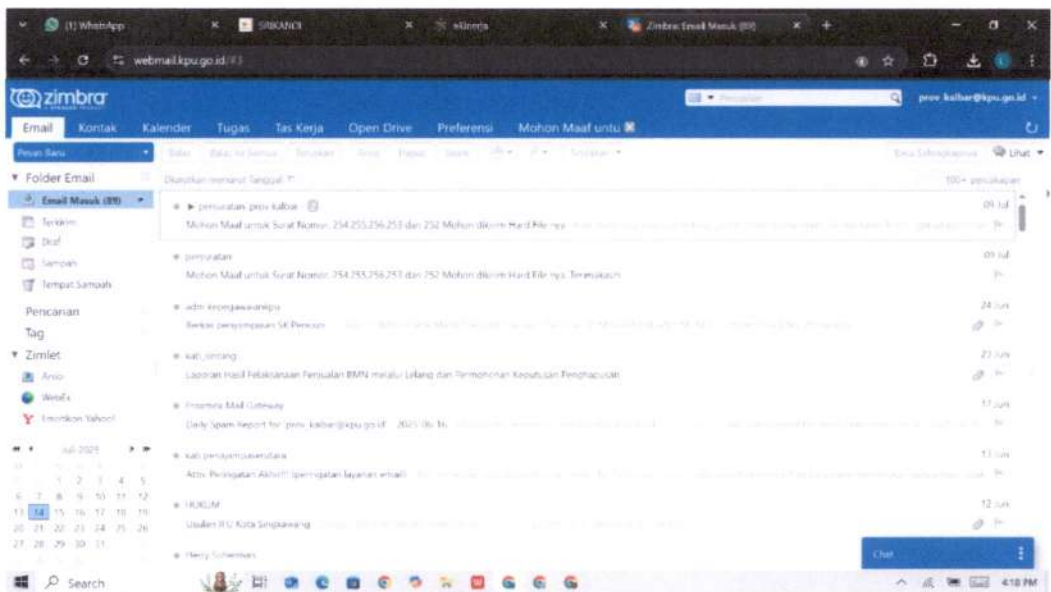
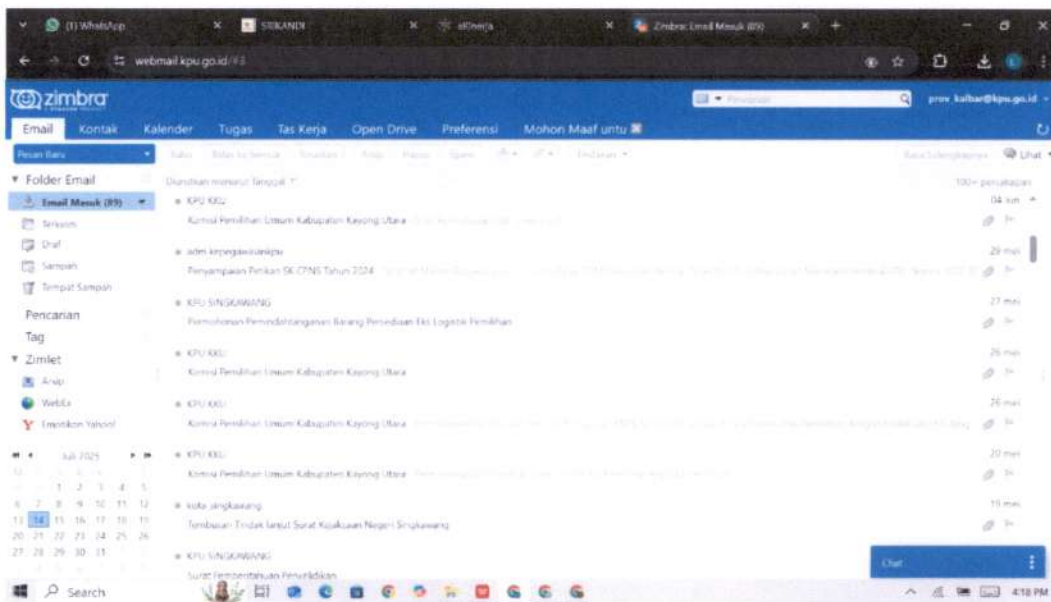
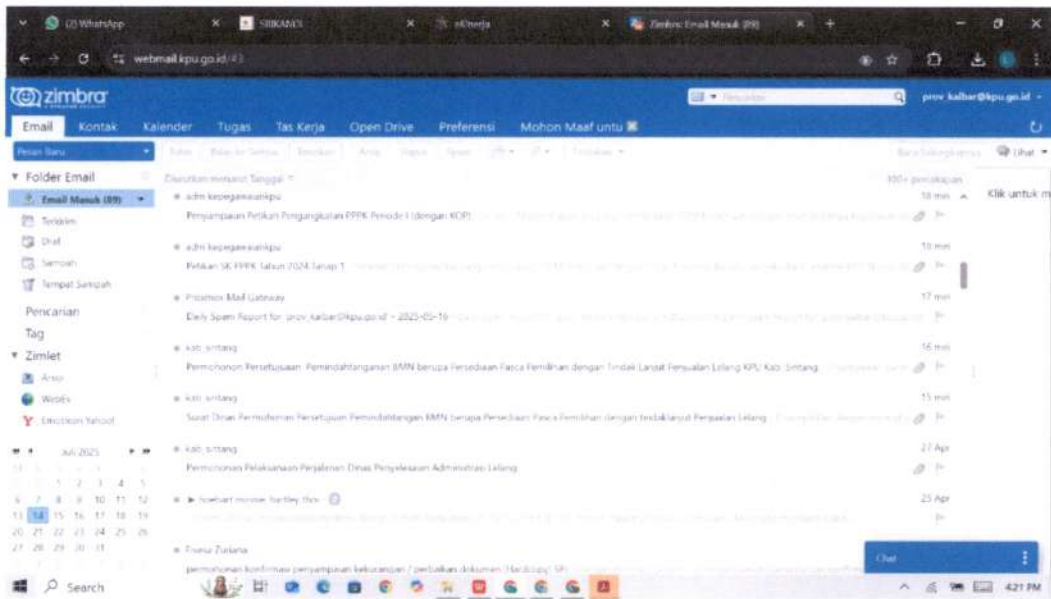


# Dokumentasi Pengecekan Pengaduan Masyarakat melalui Email









## Dokumentasi Pengecekan Pengaduan Masyarakat melalui Media Sosial KPU Provinsi Kalbar

