

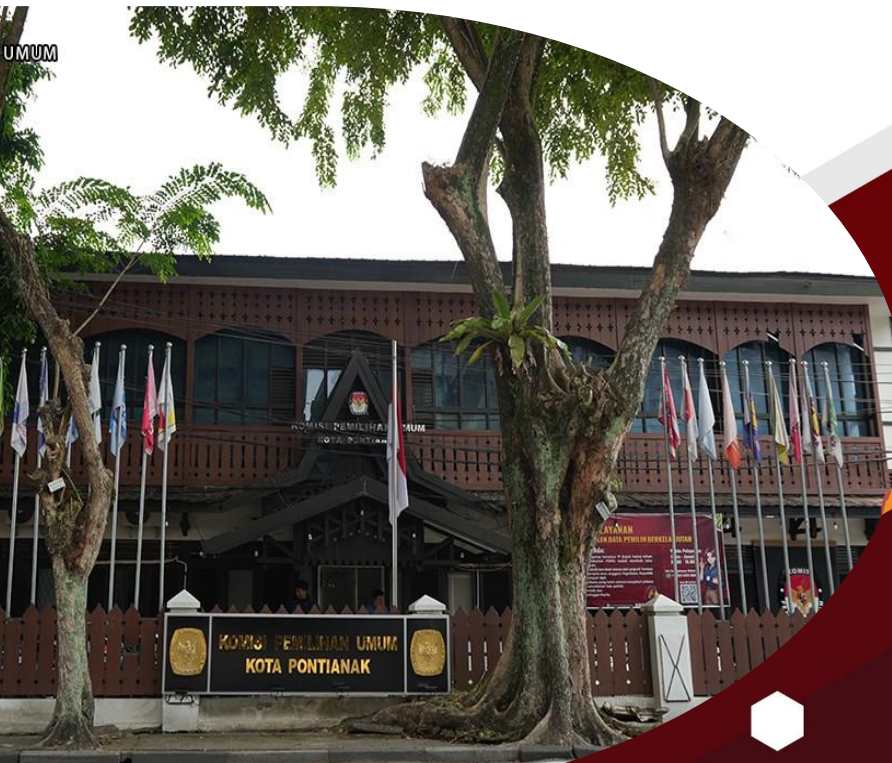


KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PONTIANAK

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KOTA PONTIANAK TAHUN 2025

SUB BAGIAN TEKNIS PENYELENGGARAAN PEMILU DAN HUKUM

UMUM



2025



[HTTPS://KOTA-PONTIANAK.KPU.GO.ID](https://kota-pontianak.kpu.go.id)



@KPUKOTAPONTIANAK



@KPUPONTIANAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
A. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Maksud dan Tujuan	3
4. Ruang Lingkup.....	3
B. HASIL.....	4
C. KESIMPULAN	5

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025	4
Tabel 2	Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025	4

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KOTA PONTIANAK TAHUN 2025

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemilu yang berintegritas, profesional, dan akuntabel, Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Pontianak senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang transparan serta menjunjung tinggi nilai-nilai keterbukaan informasi dan partisipasi masyarakat. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah dengan menyediakan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari sistem pengawasan dan pengendalian internal lembaga.

Pengaduan masyarakat memiliki peranan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap penyelenggara Pemilu. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan aspirasi, kritik, laporan, maupun dugaan pelanggaran terhadap norma, prosedur, atau etika yang dilakukan oleh jajaran penyelenggara di lingkungan KPU. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana korektif, tetapi juga sebagai alat evaluatif untuk meningkatkan kualitas tata kelola kelembagaan.

Kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Pontianak juga merupakan implementasi dari prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan tugas-tugas penyelenggara Pemilu. Melalui sistem pengaduan yang efektif, setiap laporan yang masuk dapat diverifikasi, diklarifikasi, dan ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini menjadi cerminan komitmen KPU terhadap pelayanan publik yang bersih dan bebas dari praktik penyimpangan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan masyarakat berfungsi sebagai instrumen penting dalam mendeteksi potensi masalah secara dini. Setiap pengaduan yang diterima, baik dalam bentuk keluhan terhadap layanan, saran perbaikan, maupun laporan dugaan pelanggaran, menjadi bahan

masukan yang bernilai dalam memperkuat sistem pengendalian intern dan memperbaiki kualitas pelayanan. Proses tindak lanjut pengaduan juga melibatkan koordinasi lintas bagian di lingkungan Sekretariat KPU Kota Pontianak agar penyelesaian yang dilakukan benar-benar komprehensif dan berorientasi pada perbaikan sistem.

Pada Tahun 2025, pelaksanaan pengaduan masyarakat menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya aktivitas pelayanan publik di KPU Kota Pontianak, terutama dalam rangka persiapan tahapan pemilihan umum dan kegiatan kelembagaan lainnya. Melalui laporan ini, KPU Kota Pontianak berupaya menyajikan gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan pengaduan masyarakat, mulai dari jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, proses penanganan, hasil tindak lanjut, hingga evaluasi terhadap kendala yang dihadapi.

Dengan penyusunan laporan pelaksanaan pengaduan masyarakat Tahun 2025 ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis dalam rangka peningkatan mutu layanan serta penguatan integritas kelembagaan di masa yang akan datang.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik Secara Nasional;
- f. 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 Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- g. 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 diubah 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 Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- h. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

3. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Pontianak Tahun 2025.

Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat ini antara lain;

- a. Mengetahui jumlah, jenis, dan karakteristik pengaduan masyarakat yang diterima selama periode laporan;
- b. Mengevaluasi mekanisme penerimaan dan tidak lanjut pengaduan yang telah dilaksanakan;
- c. Meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel;
- d. Menjadi bahan perbaikan dan pengambilan kebijakan internal KPU Kota Pontianak di masa mendatang.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Laporan Pengaduan Masyarakat ini meliputi:

- a. Periode pelaporan pengaduan masyarakat pada Tahun 2025 (Desember 2025)
- b. Pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal (tatap muka dan email resmi KPU);
- c. Proses penanganan, tindak lanjut, serta hasil penyelesaian pengaduan masyarakat;
- d. Analisis terhadap kendala dan rekomendasi perbaikan sistem pengaduan

B. HASIL

Hasil pemantauan saluran pengaduan masyarakat Tahun 2025, tercatat tidak ada pengaduan atau laporan dari masyarakat atas pelayanan public yang diberikan oleh KPU Kota Pontianak. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan Langsung	0
2	Surat tertulis ke Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat	0
3	Kotak Pengaduan	0
4	Surat Elektronik (email resmi)	0
5	Pengaduan melalui WA Pelayanan Publik dan <i>link</i> https://infopemilu.kpu.go.id	0

Berdasarkan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke kanal saluran pengaduan KPU Kota Pontianak, baik secara langsung, tertulis, maupun *email* dan melalui media *Whatsapp* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

No.	Saluran Pengaduan	Jumlah Aduan
1	Januari	0 Aduan
2	Februari	0 Aduan
3	Maret	0 Aduan
4	April	0 Aduan
5	Mei	0 Aduan
6	Juni	0 Aduan
7	Juli	0 Aduan
8	Agustus	0 Aduan
9	September	0 Aduan
10	Oktober	0 Aduan
11	November	0 Aduan
12	Desember	0 Aduan

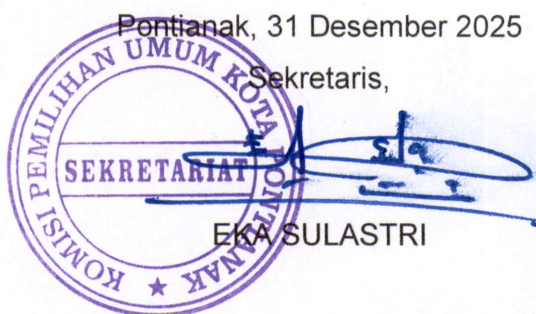
C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat KPU Kota Pontianak Tahun 2025, pengaduan masyarakat yang masuk ke Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak adalah 0 aduan (Nihil).

Laporan ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat KPU Kota Pontianak.

Pontianak, 31 Desember 2025

Sekretaris,



SEKRETARIAT
EKA SULASTRI