



LAPORAN HASIL PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PONTIANAK

TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 pada KPU Kota Pontianak dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai kelanjutan dari Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas yang telah ditetapkan sebelumnya. Laporan hasil pembangunan ini memuat gambaran pelaksanaan, capaian awal, serta berbagai pembelajaran yang diperoleh selama proses pembangunan Zona Integritas berlangsung.

Kami menyadari bahwa sebagai pelaksanaan perdana pembangunan Zona Integritas, masih terdapat berbagai aspek yang perlu diperkuat dan disempurnakan. Namun demikian, capaian awal dan proses yang telah dilalui menjadi modal penting untuk melanjutkan pembangunan Zona Integritas secara lebih terarah dan berkelanjutan. Oleh karena itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan langkah perbaikan serta penguatan tata kelola dan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kota Pontianak.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, kontribusi, dan partisipasi aktif dalam pelaksanaan pembangunan Zona Integritas di lingkungan KPU Kota Pontianak. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang objektif, sekaligus menjadi referensi evaluatif dalam upaya mewujudkan pelayanan publik dengan standar integritas yang semakin tinggi dan terpercaya.

Pontianak, Desember 2025
Ketua Komisi Pemilihan Umum
Kota Pontianak,



David Teguh M

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan tugas dan fungsi pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak harus bersumber pada kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan serta memiliki visi yang jelas untuk mewujudkan integritas kelembagaan yang terjaga secara konsisten dalam seluruh aspek pelayanan. Kualitas layanan seperti ketersediaan informasi publik, ketertiban administrasi, serta transparansi dalam proses kerja menjadi faktor utama yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap KPU. Oleh karena itu, pembangunan Zona Integritas diposisikan sebagai instrumen strategis untuk memperkuat tata kelola organisasi dan memastikan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara bersih, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan pengguna layanan.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak untuk pertama kalinya pada tahun 2025 melaksanakan pembangunan Zona Integritas sebagai bentuk upaya untuk terus melakukan perbaikan dan wujud komitmen dalam memberikan pelayanan dengan standar integritas tertinggi. Mengingat pelaksanaan pembangunan Zona Integritas kali ini adalah pelaksanaan perdana maka kegiatan pembangunan Zona Integritas diarahkan pada pembentukan fondasi kelembagaan serta penyiapan dokumen pendukung sebagai baseline evaluasi. dalam pelaksanaannya, beberapa proses mungkin belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan penguatan lanjutan seiring dengan adaptasi pada satuan kerja serta keterbatasan sumber daya yang ada.

Laporan hasil pembangunan Zona Integritas pada Tahun 2025 disusun untuk mendokumentasikan capaian, tantangan, serta langkah – langkah yang telah dilakukan oleh KPU Kota Pontianak dalam rangka mewujudkan birokrasi yang bersih dan akuntabel. Laporan ini sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas perencanaan pelaksanaan pembangunan Zona Integritas serta sebagai instrumen evaluasi awal untuk perencanaan tindak lanjut pada tahun berikutnya, sehingga peningkatan integritas, tata kelola, dan kualitas pelayanan publik di lingkungan KPU Kota Pontianak dapat berlangsung secara berkelanjutan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Dokumen ini disusun sebagai laporan resmi pelaksanaan pembangunan Zona Integritas pada KPU Kota Pontianak selama tahun 2025, yang menggambarkan progres, capaian, kendala, serta rencana tindak lanjut berbasis standar ZI menuju WBK/WBBM. Beberapa tujuan spesifik dari laporan ini adalah:

1. Menjelaskan langkah-langkah pembangunan ZI yang telah dilaksanakan oleh KPU Kota Pontianak pada tahun 2025;
2. Mengukur capaian pembangunan ZI pada masing-masing komponen pengungkit dan komponen hasil;
3. Mengidentifikasi hambatan serta menyusun strategi perbaikan dan keberlanjutan pembangunan ZI pada tahun berikutnya.

C. DASAR HUKUM

Sebagai dasar pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, berikut tercantum peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional, serta ketentuan dan keputusan internal yang menjadi landasan hukum dan administrasi pembangunan Zona Integritas di KPU Kota Pontianak;

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);

4. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
7. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
9. Surat KPU RI Nomor 1766 perihal Langkah – langkah strategis dalam rangka percepatan pelaksanaan pembangunan ZI pada satuan kerja di lingkungan KPU Provinsi/KIP Aceh dan KPU/KIP Kabupaten/Kota

10. Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 304 Tahun 2024 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Tahun 2025, sebagai dasar pembentukan tim dan pelaksanaan pembangunan Zona Integritas.
11. Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 15 tahun 2025 tentang perubahan Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 304 Tahun 2024 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Tahun 2025.

BAB II

HASIL PELAKSANAAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

A. HASIL PELAKSANAAN

Hasil pelaksanaan pembangunan Zona Integritas pada KPU Kota Pontianak disajikan berdasarkan kerangka komponen pengungkit dan komponen hasil. Pada tahap awal pelaksanaan, fokus utama diarahkan pada pemenuhan komponen pengungkit sebagai fondasi penguatan sistem, tata kelola, dan budaya kerja organisasi. Uraian berikut menggambarkan pelaksanaan masing-masing komponen pengungkit selama Tahun 2025.

I. KOMPONEN PENGUNGKIT

1. Manajemen Perubahan

Manajemen Perubahan merupakan komponen awal dalam pembangunan Zona Integritas yang berfokus pada penguatan komitmen, penataan pengelolaan, serta pembentukan persepsi seluruh jajaran terhadap tujuan dan tahapan pembangunan Zona Integritas. Pada tahap ini, KPU Kota Pontianak memprioritaskan pembentukan struktur pengelola, penetapan arah kerja, serta internalisasi awal nilai integritas sebagai fondasi pelaksanaan komponen lainnya.



Gambar 2.1: Rapat awal sekaligus pembentukan TIM Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas

Sebagai dasar pelaksanaan Manajemen Perubahan, KPU Kota Pontianak telah menetapkan Tim Pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 melalui Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Nomor 15 tahun 2025 tentang perubahan

Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 304 Tahun 2024 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Tahun 2025. Pembentukan tim ini bertujuan untuk memastikan pembangunan Zona Integritas dilaksanakan secara terkoordinasi, terarah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tim Pembangunan Zona Integritas terdiri atas unsur penanggung jawab, ketua, sekretaris, serta koordinator dan anggota sesuai dengan area perubahan. Pembagian peran dan tanggung jawab tersebut menjadi dasar pengelolaan kegiatan pembangunan Zona Integritas, sekaligus memperjelas mekanisme koordinasi dan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan program.

Sebagai tindak lanjut pembentukan tim, KPU Kota Pontianak menyusun Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 yang memuat tahapan kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta penanggung jawab pada masing-masing area perubahan. Rencana kerja tersebut disusun mengacu pada pedoman nasional pembangunan Zona Integritas dan disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan organisasi.

Paket Dukung dan Link Unit	Jumlah TPI	Rincai	%	Catatan/Keterangan/Pengjelasan Revisi TPI	PIC
	#DIV/0!	#DIV/0!			
					Elisa Dina
	#DIV/0!	#DIV/0!			
	#VALUE!	#VALUE!			
	#VALUE!	#VALUE!			

Gambar 2.2: Penentuan PIC pada masing-masing area perubahan

Dalam rangka membangun pemahaman dan komitmen bersama, KPU Kota Pontianak melaksanakan sosialisasi internal pembangunan Zona Integritas kepada seluruh pegawai di lingkungan sekretariat. Sosialisasi ini dimaksudkan untuk memperkenalkan konsep Zona Integritas, peran masing-masing pegawai, serta perubahan pola kerja yang diharapkan dalam mendukung pelaksanaan pembangunan Zona Integritas.



Gambar 2.3: Sosialisasi internal pembangunan ZI ke seluruh jajaran sekretariat



Pelaksanaan Manajemen Perubahan juga didukung dengan mekanisme monitoring dan evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala oleh Tim Pembangunan Zona Integritas. Monitoring dilakukan untuk menilai progres pelaksanaan rencana kerja, mengidentifikasi kendala yang muncul pada tahap awal, serta merumuskan langkah perbaikan yang diperlukan agar pelaksanaan pembangunan Zona Integritas dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Melalui pelaksanaan Manajemen Perubahan tersebut, KPU Kota Pontianak telah membangun fondasi pengelolaan pembangunan Zona Integritas yang terstruktur dan terarah. Capaian pada komponen ini menjadi dasar bagi pelaksanaan komponen pengungkit lainnya serta penguatan budaya kerja berintegritas di lingkungan KPU Kota Pontianak.



Gambar 2.5: Monitoring dan evaluasi internal secara berkala oleh Tim Pembangunan ZI

2. Penataan Tata Laksana

Penataan Tata Laksana merupakan komponen pengungkit yang berfokus pada pembenahan sistem kerja, prosedur, dan mekanisme pelayanan agar berjalan efektif, efisien, serta dapat dipertanggungjawabkan. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak memprioritaskan penataan tata laksana sebagai upaya memperkuat sistem kerja berbasis prosedur dan standar yang berlaku, memperjelas alur proses, serta mempermudah penelusuran proses kerja dalam pelaksanaan tugas dan layanan.

Sebagai langkah awal, KPU Kota Pontianak melakukan inventarisasi dan penelaahan terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan dalam pelaksanaan tugas dan layanan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi SOP prioritas yang memerlukan penyesuaian, penyederhanaan, atau penyusunan ulang agar selaras dengan kebutuhan organisasi serta prinsip pelayanan publik yang efektif dan transparan.

Beberapa SOP yang telah di reviu adalah sebagai berikut:

NO	DAFTAR SOP	DIVISI
1	SOP Pengukuran Kinerja	Perencanaan
2	SOP Pengumpulan Data Kinerja	Perencanaan
3	SOP JDIH 2022	Teknis Hukum
4	SOP Penetapan dan Pemutakhiran Daftar Informasi Publik	PPID
5	SOP Pengujian Konsekuensi	PPID
6	SOP Pendokumentasian Informasi Publik	PPID
7	SOP Pendokumentasian Informasi yang Dikecualikan	PPID
8	SOP Pengelolaan Permohonan Informasi	PPID
9	SOP Klasifikasi Informasi	PPID
10	SOP Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi Publik	PPID
11	SOP Penanganan Masalah Gudang Logistik Pemilihan Tahun 2024	KUL
12	SOP Penerimaan Barang Logistik Pemilihan Tahun 2024	KUL
13	SOP Pengamanan Gudang Logistik Pemilihan Tahun 2024	KUL
14	SOP Pelaporan Kartu Kendali SPIP KPU	Teknis Hukum
15	SOP Penanganan Pelaporan Pengaduan Masyarakat, Pengendalian Gratifikasi, dan Whistle Blowing System (WBS)	Teknis Hukum
16	SOP Penetapan Perolehan Kursi Dan Penetapan Calon Terpilih Pemilu Tahun 2024	Teknis Hukum
17	SOP Pengunggahan Konten Media Sosial JDIH	Teknis Hukum
18	SOP Pengunggahan Produk Hukum KPU Pontianak	Teknis Hukum
19	SOP Penyusunan Keputusan KPU Kota Pontianak	Teknis Hukum
20	SOP Pelayanan Informasi Publik	SDM Parmas
21	SOP Sumber Daya Manusia	SDM Parmas
22	SOP Kepegawaian	SDM Parmas

Tabel 2.1: Contoh beberapa SOP terinventaris dan telah di reviu

Berdasarkan hasil inventarisasi tersebut, KPU Kota Pontianak mulai melakukan penataan dan penyusunan SOP prioritas layanan, khususnya pada proses-proses yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan. Penataan SOP difokuskan pada kejelasan alur proses, penetapan waktu layanan, serta penegasan peran dan tanggung jawab pelaksana pada setiap tahapan. Salah satu bentuk penyempurnaan SOP dan evaluasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUMUMAN INFORMASI PUBLIK

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				PENDUKUNG			KET
		Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	Petugas Dokumentasi	PPID Pelaksana	PPID Utama	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Update Konten Informasi Publik berkala dan serta merta								
2	Mengkoordinasikan pengumpulan Informasi Publik yang berkala dan serta merta					Surat Koordinasi	1 hari	Dokumen	
3	Menyiapkan Informasi Publik yang berkala dan serta merta					Dokumen	1 hari	Dokumen	
4	Mengklarifikasi Jenis Informasi Publik yang berkala dan serta merta					Dokumen	5 hari	Dokumen	
5	Mengkoordinasikan dan Mempublikasikan Informasi Publik yang berkala dan serta merta					Agenda Kerja	1 hari	Dokumen	
6	Memberikan Persetujuan Publikasi Informasi Publik yang berkala dan serta merta					Dokumen	60 menit	Dokumen	
7	Memperbarui Informasi Publik secara berkala					Dokumen	1 hari	Dokumen	
8	Memberikan Informasi Publik secara berkala					Dokumen	Secara Berkala	Dokumen	

WAKTU PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

SENIN-JUMAT

09.00-15.00 WIB

PERMOHONAN ONLINE MELALUI:

PPIDKotaPontianak@gmail.com

<https://pontianakkotappid.kpu.go.id/>

[082381146532](tel:082381146532)

GRATIS!
TANPA DIPUNGUT BIAYA

<https://kota-pontianak.kpu.go.id>

JADWAL PETUGAS PIKET PPID

SENIN RABU

Agus Prihartono
Rachmawati

SELASA KAMIS

U.M Ridwan
Nina Noviana

JUMAT

Fedy Pebrilian

<https://kota-pontianak.kpu.go.id>

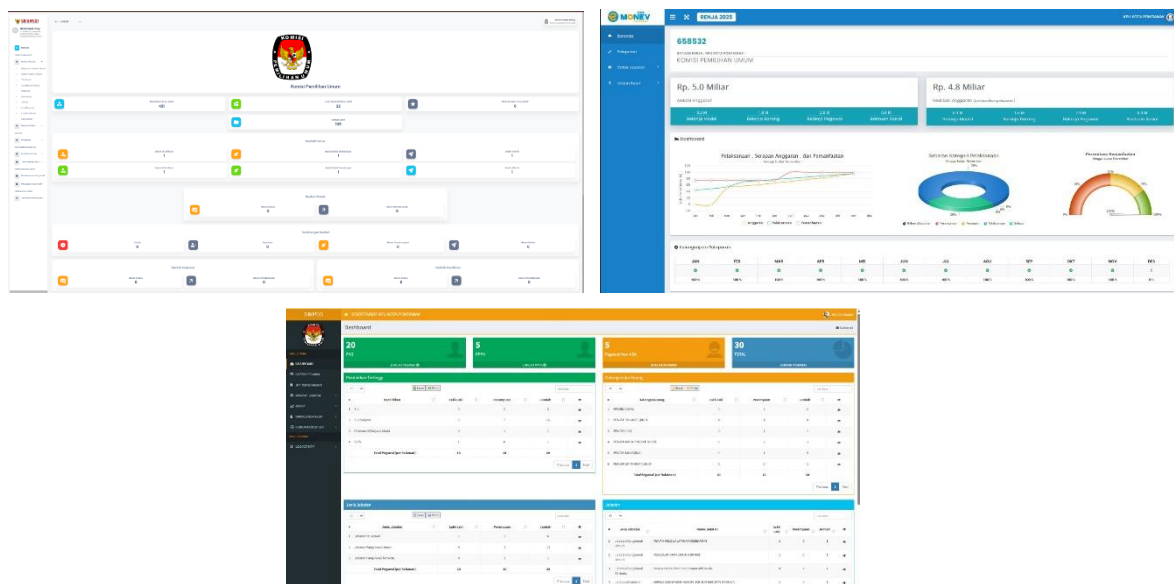
Gambar 2.6: Penyempurnaan dan implementasi SOP kejelasan alur, waktu dan petugas pelayanan publik

Selain penataan SOP, KPU Kota Pontianak juga melakukan penataan tata naskah dinas dan pengelolaan administrasi internal guna mendukung tertib dokumentasi dan konsistensi pelaksanaan kerja. Penataan ini mencakup penyelarasan format dokumen, mekanisme disposisi, serta pengarsipan dokumen agar mudah ditelusuri dan mendukung akuntabilitas organisasi.



Gambar 2.7: Sharing Session terkait tata kelola naskah dinas

Dalam rangka mendukung efektivitas tata laksana, KPU Kota Pontianak mulai mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada proses administrasi dan pengelolaan dokumen. Optimalisasi dilakukan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sarana dan prasarana, dengan tujuan meningkatkan efisiensi kerja serta meminimalkan risiko kesalahan administrasi di berbagai sektor pekerjaan.

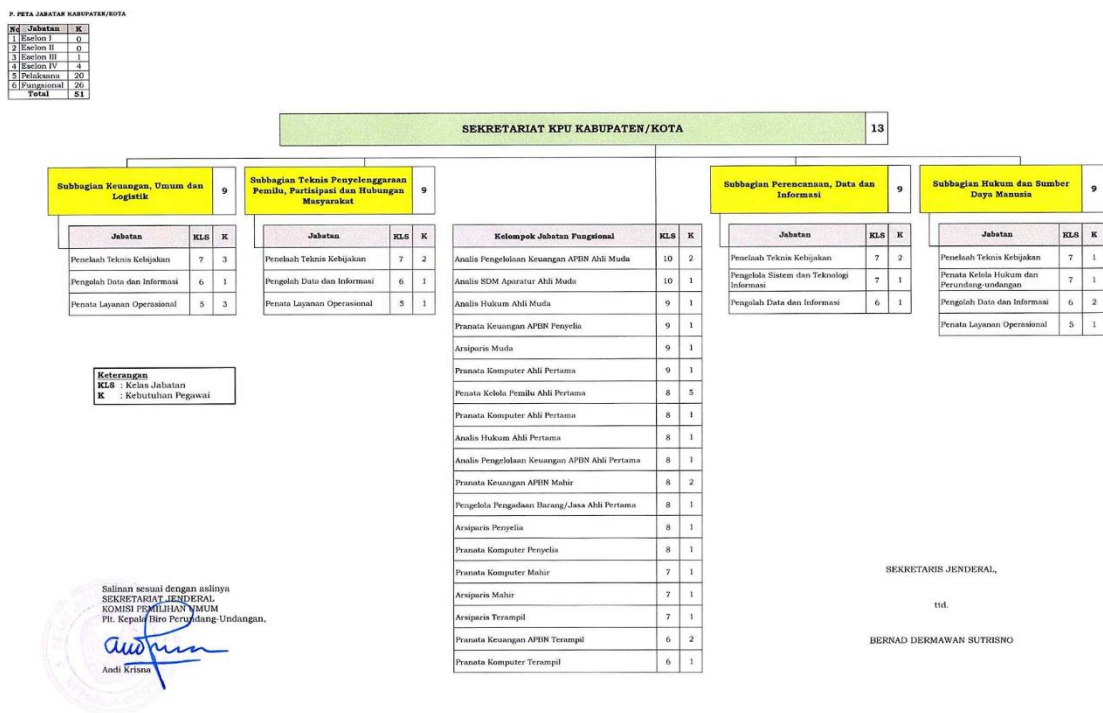


Gambar 2.8: Contoh pemanfaatan TI dengan Aplikasi SRIKANDI, E-Monev, dan SIMPEG KPU

Melalui pelaksanaan Penataan Tata Laksana ini, KPU Kota Pontianak telah memulai pembentukan sistem kerja yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Capaian pada komponen ini menjadi landasan penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan pengawasan, serta akuntabilitas kinerja organisasi pada komponen pengungkit berikutnya.

3. Penataan Sistem Manajemen SDM

Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan komponen pengungkit yang berfokus pada penguatan pengelolaan SDM agar selaras dengan kebutuhan organisasi, tuntutan pelayanan publik, serta prinsip integritas dan profesionalitas. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak memprioritaskan penataan sistem manajemen SDM sebagai upaya memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan layanan didukung oleh pengelolaan SDM yang terencana, terukur, dan berkelanjutan.



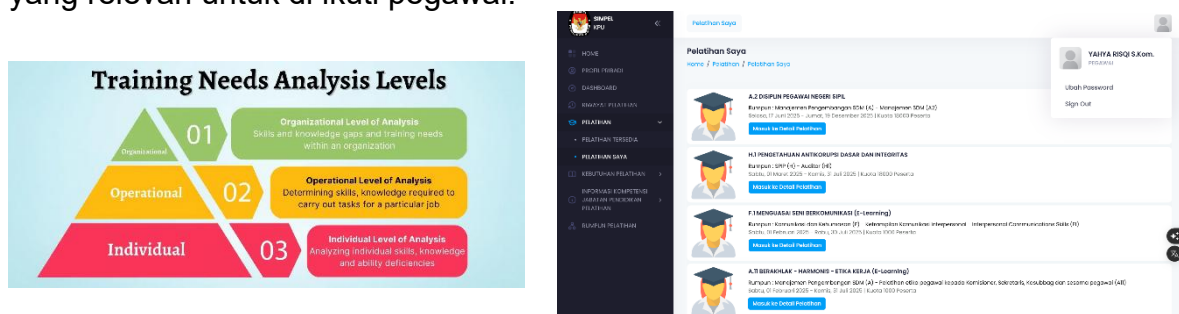
Gambar 2.9: Pemetaan kebutuhan pegawai

Sebagai langkah awal, KPU Kota Pontianak melakukan pemetaan kebutuhan dan peran SDM sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja. Pemetaan ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kesesuaian penugasan dengan kebutuhan organisasi, sekaligus sebagai dasar perencanaan pengembangan kapasitas pegawai ke depan.



Gambar 2.10: Struktur Organisasi KPU Kota Pontianak Tahun 2025

Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, disusun rencana pengembangan kapasitas SDM dengan menggunakan metode analisis kebutuhan pelatihan atau *Training Need Analysis* (TNA) guna memastikan kesesuaian antara kebutuhan kompetensi pegawai dengan tuntutan tugas dan fungsi organisasi. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penentuan jenis dan prioritas pelatihan yang relevan untuk diikuti pegawai.



Gambar 2.11: Rekomendasi jenis pelatihan pada SIMPEL KPU

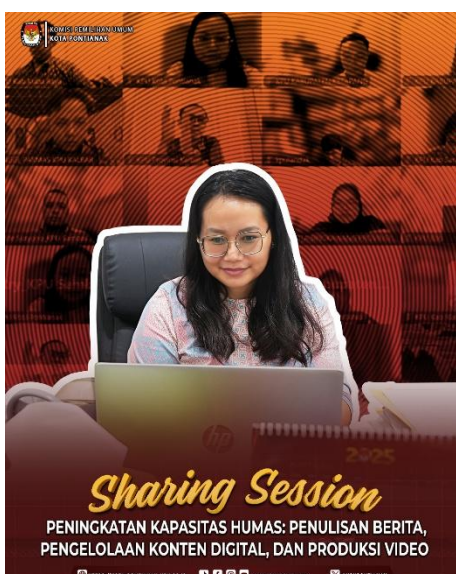
Pada KPU Kota Pontianak pelatihan untuk pengembangan kompetensi pegawai memanfaatkan Sistem Informasi Pelatihan KPU (SIMPEL KPU) sebagai sarana pembelajaran. Melalui SIMPEL, pegawai dapat mengikuti pelatihan secara mandiri maupun terstruktur serta memperoleh sertifikat sebagai bukti pemenuhan pengembangan kompetensi, sehingga pelaksanaan pengembangan SDM dapat terdokumentasi dan terukur.

Pengembangan kapasitas SDM dilakukan secara bertahap melalui kegiatan pembinaan internal, sosialisasi kebijakan, serta keikutsertaan dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Beberapa contoh kegiatan tersebut antara lain mencakup peningkatan kapasitas di bidang keprotokolan guna mendukung pelaksanaan kegiatan kelembagaan secara tertib dan profesional, serta pelaksanaan uji kompetensi bagi pejabat fungsional sebagai bagian dari pemenuhan standar kompetensi jabatan.



Gambar 2.12: Beberapa contoh kegiatan pengembangan kapasitas di KPU Kota Pontianak

KPU Kota Pontianak juga melaksanakan kegiatan peningkatan pemahaman pegawai di bidang pengelolaan konten dan etika komunikasi digital. Kegiatan ini



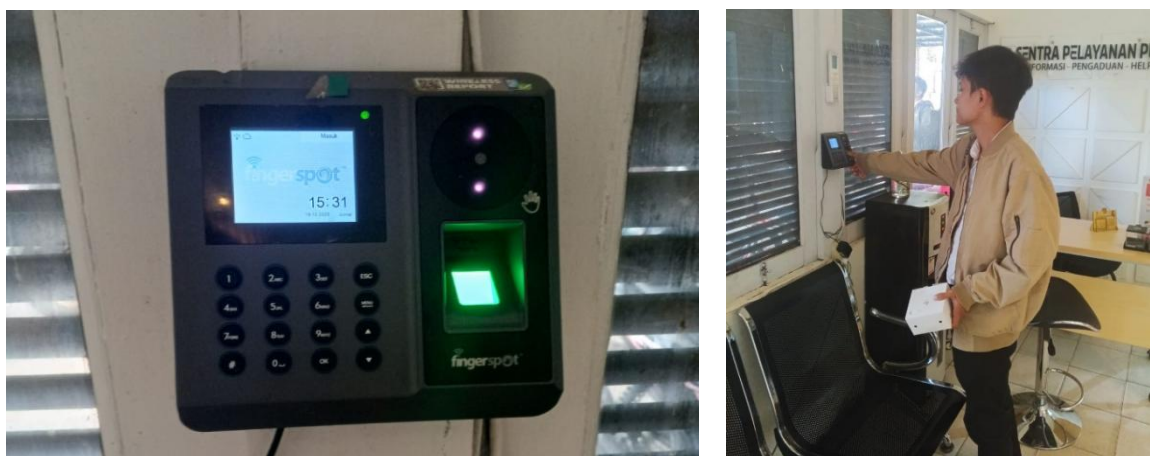
dilaksanakan melalui sesi berbagi (*sharing session*) pengelolaan konten digital serta keikutsertaan dalam webinar yang membahas pembentukan kebiasaan dan etika aparatur di ruang digital. Penguatan kompetensi ini dimaksudkan untuk mendukung profesionalitas pegawai dalam menyampaikan informasi kelembagaan, mengelola komunikasi publik, serta menjaga etika dan integritas aparatur dalam pemanfaatan media digital.



Gambar 2.13: Beberapa contoh peningkatan kapasitas pada dunia digital di KPU Kota Pontianak

Pelaksanaan kegiatan pengembangan kapasitas ini diarahkan untuk memastikan kesesuaian antara kompetensi pegawai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban, sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Selain peningkatan kapasitas melalui pelatihan, dalam rangka mendukung akuntabilitas pelaksanaan tugas, KPU Kota Pontianak juga menegaskan penerapan mekanisme kinerja dan disiplin kerja pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penegasan ini mencakup penyelarasan penugasan dengan target kinerja, pemantauan pelaksanaan tugas secara periodik, serta pemberian umpan balik sebagai bagian dari pembinaan berkelanjutan.



Gambar 2.14: Penggunaan Fingerprint sebagai implementasi disiplin kerja pegawai



Gambar 2.15: Pemberian penghargaan kepada beberapa pegawai berkompetensi sebagai bentuk umpan balik

Pemberian *award* ini adalah bagian dari mekanisme umpan balik positif dalam pembinaan berkelanjutan yang diterapkan oleh KPU Kota Pontianak. *Award* diberikan kepada pegawai yang menunjukkan kompetensi, kinerja, dan dedikasi dalam pelaksanaan tugas sebagai bentuk penegasan atas standar kinerja yang diharapkan. Dalam konteks pembangunan Zona Integritas, pemberian *award* diposisikan bukan semata sebagai bentuk apresiasi, tetapi sebagai instrumen penguatan akuntabilitas dan motivasi kerja, guna mendorong konsistensi perilaku kerja yang berintegritas dan profesional di lingkungan KPU Kota Pontianak.

Penataan sistem manajemen SDM diarahkan pada penguatan disiplin kerja dan etika pegawai melalui internalisasi nilai-nilai integritas dan budaya kerja organisasi. Kegiatan ini dilaksanakan melalui penyampaian arahan pimpinan, pembinaan rutin, serta penguatan pemahaman terhadap kode etik dan ketentuan kepegawaian yang berlaku di lingkungan KPU.

Melalui pelaksanaan Penataan Sistem Manajemen SDM tersebut, KPU Kota Pontianak telah memulai penguatan pengelolaan SDM yang mendukung pelaksanaan pembangunan Zona Integritas secara konsisten. Capaian pada komponen ini menjadi dasar bagi peningkatan kinerja organisasi, penguatan akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahap selanjutnya.

4. Penguatan Akuntabilitas

Penguatan Akuntabilitas merupakan komponen pengungkit yang berfokus pada peningkatan kemampuan organisasi dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, penggunaan sumber daya, serta pencapaian kinerja secara terukur dan transparan. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak memprioritaskan penguatan akuntabilitas melalui keterlibatan pimpinan dan pengelolaan akuntabilitas kinerja sebagai fondasi pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kegiatan.

a. Keterlibatan Pimpinan

Keterlibatan pimpinan merupakan elemen kunci dalam penguatan akuntabilitas pelaksanaan pembangunan Zona Integritas. Pimpinan KPU Kota Pontianak



Gambar 2.16: Rapat rutin pimpinan sebagai forum pengambilan keputusan dan pengendalian pelaksanaan Zona Integritas

berperan aktif dalam memberikan arahan, memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan rencana kerja, serta mendorong konsistensi pelaksanaan pembangunan Zona Integritas di seluruh unit kerja.

Bentuk Keterlibatan Pimpinan :

- Rapat rutin pimpinan
- Pemberian arahan kebijakan
- Evaluasi capaian program kerja
- Pengendalian konsistensi pelaksanaan Zona Integritas.

Keterlibatan ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pembangunan Zona Integritas tidak hanya bersifat administratif, tetapi menjadi bagian dari tata kelola organisasi secara menyeluruh.



Gambar 2.17: Keterlibatan Ketua KPU Kota Pontianak di berbagai agenda kelembagaan sebagai role model

Selain melalui mekanisme rapat, pimpinan KPU Kota Pontianak juga menunjukkan keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan kelembagaan. Kehadiran pimpinan dalam kegiatan pengucapan sumpah/janji, pengarahan kepada pegawai, serta kegiatan internal lainnya merupakan bentuk keteladanan pimpinan dalam menanamkan nilai integritas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.



Gambar 2.18: Keterlibatan Sekretaris KPU Kota Pontianak di berbagai agenda kelembagaan sebagai role model

Seluruh bentuk keterlibatan pimpinan tersebut menjadi bagian yang terintegrasi dalam tata kelola organisasi KPU Kota Pontianak dalam melakukan evaluasi terhadap progres pelaksanaan kegiatan dan memberikan arahan perbaikan apabila ditemukan kendala atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan rencana kerja. Mekanisme ini menjadi bagian dari upaya penguatan pengendalian internal dan akuntabilitas organisasi.

b. Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja

Pengelolaan akuntabilitas kinerja pada pembangunan Zona Integritas diarahkan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan dilaksanakan berdasarkan perencanaan yang jelas, indikator yang terukur, serta mekanisme pemantauan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pada tahap awal pelaksanaan, KPU Kota Pontianak melakukan penyelarasan antara rencana kerja pembangunan Zona Integritas dengan dokumen perencanaan dan penganggaran yang berlaku.

Sebagai bagian dari pengelolaan akuntabilitas kinerja, KPU Kota Pontianak menetapkan indikator kinerja awal yang digunakan sebagai dasar pemantauan pelaksanaan kegiatan. Penetapan indikator ini dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan tahapan implementasi Zona Integritas, dengan menekankan pada kejelasan target dan kemudahan pemantauan.

Dalam mengelola indikator akuntabilitas kinerja, KPU Kota Pontianak memperhatikan hal – hal sebagai berikut:

- a) Penyusunan Dokumen Perencanaan yang berorientasi hasil
- b) Penerapan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah memiliki kriteria
- c) *Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time Bound* (SMART)
- d) Penyusunan Laporan Kinerja tepat waktu
- e) Peningkatan Kapasitas SDM yang menangani akuntabilitas Kinerja



Pelaksanaan pengelolaan akuntabilitas kinerja juga didukung dengan mekanisme monitoring dan evaluasi internal yang dilaksanakan secara periodik oleh Tim Pembangunan Zona Integritas. Hasil monitoring dan evaluasi tersebut digunakan sebagai bahan perbaikan pelaksanaan kegiatan serta sebagai dasar penyusunan laporan pertanggungjawaban.

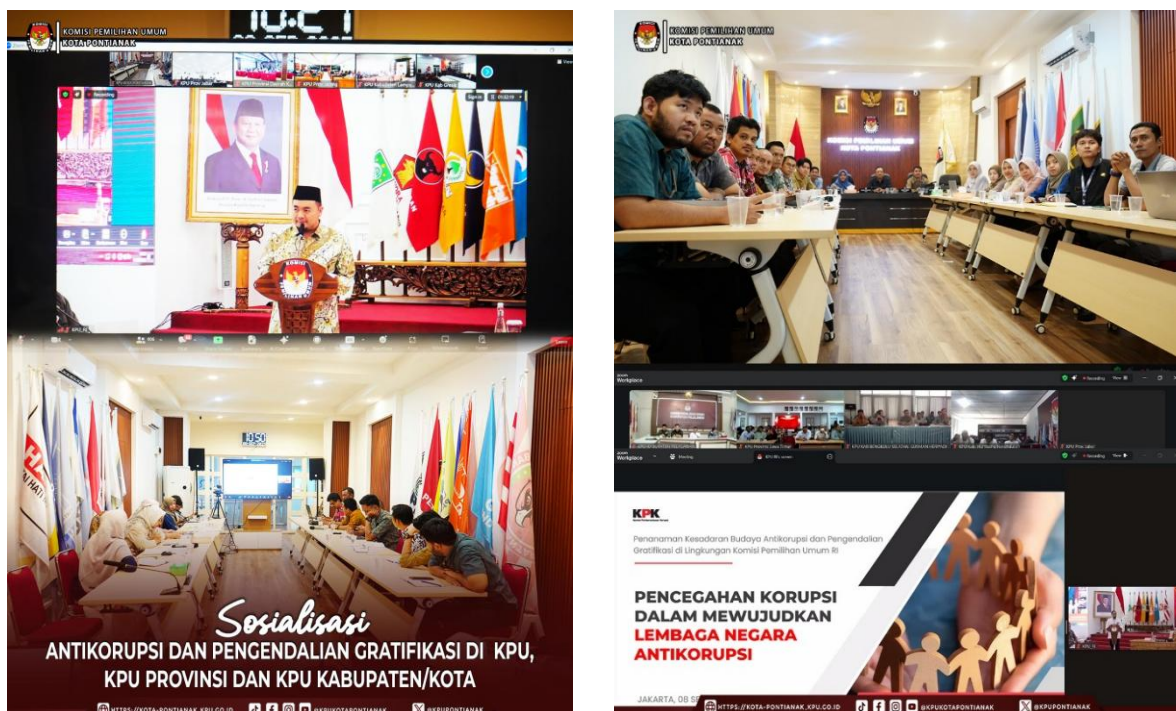
Melalui penguatan pengelolaan akuntabilitas kinerja ini, KPU Kota Pontianak telah membangun mekanisme awal pertanggungjawaban kinerja yang terstruktur dan terdokumentasi sebagai bagian dari pembangunan Zona Integritas.

5. Penguatan Pengawasan

Penguatan Pengawasan merupakan komponen pengungkit yang berfokus pada upaya pencegahan terjadinya penyimpangan melalui penguatan sistem pengendalian, peningkatan kepatuhan terhadap ketentuan, serta penyediaan mekanisme pengaduan dan pelaporan yang dapat diakses dan ditindaklanjuti. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak memprioritaskan pembentukan dan penguatan mekanisme pengawasan sebagai bagian dari pengendalian internal organisasi.

a. Pengendalian Gratifikasi

Pengendalian gratifikasi dilaksanakan sebagai upaya pencegahan terhadap potensi konflik kepentingan dan penyalahgunaan kewenangan dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan. KPU Kota Pontianak melakukan internalisasi kebijakan pengendalian gratifikasi kepada seluruh pegawai melalui berbagai media dan kegiatan internal.



Gambar 2.19: Seluruh jajaran di KPU Kota Pontianak mengikuti Kegiatan sosialisasi dan internalisasi perilaku antikorupsi dan pengendalian gratifikasi oleh KPU RI

Internalisasi kebijakan tersebut antara lain pemasangan media informasi pengendalian gratifikasi di lingkungan kantor, penyampaian imbauan melalui video, serta pembacaan dan penegasan komitmen integritas.



Gambar 2.20: Sosialisasi dan internalisasi pengendalian gratifikasi melalui pemasangan media informasi, pembacaan komitmen, pemutaran video edukasi antikorupsi serta penyampaian kebijakan larangan gratifikasi

Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pegawai terhadap bentuk-bentuk gratifikasi yang dilarang serta mekanisme pelaporan apabila menerima gratifikasi. Selain sebagai sarana sosialisasi, kegiatan tersebut juga berfungsi sebagai bentuk penguatan budaya integritas dan pengendalian internal organisasi. Dengan internalisasi yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan seluruh pegawai KPU Kota Pontianak memiliki kesadaran dan kepatuhan yang tinggi terhadap kebijakan pengendalian gratifikasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari.

b. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) diarahkan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan dan layanan didukung oleh pengendalian internal yang memadai. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak mulai mengintegrasikan prinsip-prinsip SPIP dalam pelaksanaan tugas

melalui penguatan pemahaman terhadap manajemen risiko dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Sebagai bagian dari penguatan pemahaman tersebut, KPU Kota Pontianak mengikuti kegiatan *knowledge sharing* penyelenggaraan SPIP yang dilaksanakan oleh KPU Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan ini menjadi sarana peningkatan kapasitas aparatur dalam memahami konsep dasar SPIP.



Gambar 2.21: KPU Kota Pontianak mengadakan *Knowledge sharing* penyelenggaraan SPIP dengan mengundang narasumber dari KPU Provinsi Kalimantan Barat

Melalui kegiatan ini, jajaran KPU Kota Pontianak memperoleh penguatan pemahaman mengenai prinsip-prinsip dasar SPIP, khususnya terkait identifikasi dan pengelolaan risiko, penerapan pengendalian internal, serta pentingnya evaluasi dan pelaporan yang dilakukan secara transparan dan berkelanjutan. Diskusi dan berbagi praktik yang disampaikan dalam kegiatan ini memberikan gambaran konkret mengenai penerapan SPIP sebagai bagian dari upaya membangun tata kelola organisasi yang akuntabel.

Selain penguatan kapasitas, KPU Kota Pontianak juga melaksanakan kegiatan pembahasan (bedah) regulasi, salah satunya terhadap PKPU Nomor 2 Tahun 2025 yang difokuskan pada identifikasi risiko pada proses kerja utama. Melalui kegiatan ini, dilakukan pemetaan potensi risiko, analisis dampak, serta penetapan langkah-langkah pengendalian awal yang relevan dengan karakteristik tugas dan fungsi organisasi.



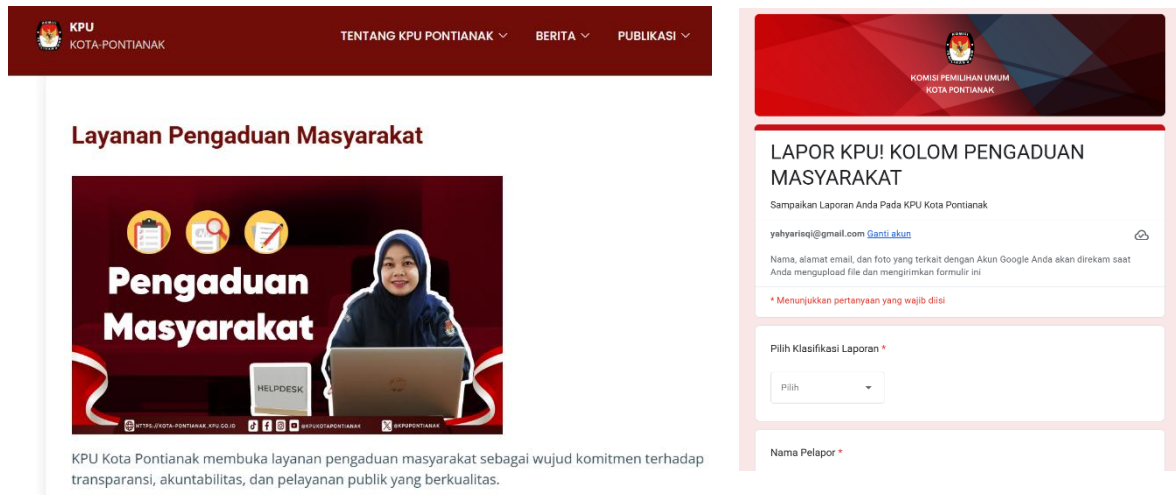
Gambar 2.22: (Kiri) Pembahasan dan penyampaian PKPU Nomor 2 Tahun 2025 oleh Ketua Divisi Hukum KPU Kota Pontianak; (Kanan) pengolahan informasi manajemen dan risiko dengan aplikasi e-SPIP

Hasil identifikasi dan analisis risiko selanjutnya didokumentasikan melalui pemanfaatan aplikasi SPIP sebagai sarana pencatatan dan pemantauan pelaksanaan pengendalian risiko. Penggunaan aplikasi SPIP mendukung keterlacakan proses pengendalian intern, sekaligus menjadi bagian dari upaya penataan tata kelola dan penguatan akuntabilitas pelaksanaan kegiatan.

Penerapan SPIP dilakukan secara bertahap sesuai dengan tingkat kesiapan organisasi, dengan menekankan pada pemahaman dasar mengenai pengendalian risiko, kepatuhan terhadap prosedur, serta dokumentasi pelaksanaan kegiatan.

c. Pengaduan Masyarakat

Sebagai bagian dari penguatan pengawasan eksternal, KPU Kota Pontianak menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menyampaikan pengaduan, masukan, atau laporan terkait pelayanan dan pelaksanaan tugas KPU. Mekanisme pengaduan disusun untuk memastikan setiap pengaduan dapat diterima, dicatat, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang ditetapkan.



Gambar 2.23: KPU Kota Pontianak memfasilitasi layanan pengaduan masyarakat via website

KPU Kota Pontianak memfokuskan penguatan mekanisme pengaduan pada kejelasan saluran pengaduan, alur penanganan, serta penugasan unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk.

d. Whistle Blowing System

Whistle Blowing System (WBS) merupakan bagian dari mekanisme pengawasan internal yang disediakan untuk menampung laporan dugaan pelanggaran yang bersifat internal dan memerlukan perlindungan kerahasiaan pelapor. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, mekanisme Whistle Blowing System (WBS) di lingkungan KPU Kota Pontianak masih diintegrasikan dengan mekanisme pengaduan masyarakat yang telah tersedia. Integrasi ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa seluruh laporan, termasuk laporan yang bersifat internal dan memerlukan penanganan khusus, tetap dapat diterima dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui mekanisme tersebut, KPU Kota Pontianak menekankan prinsip kerahasiaan pelapor dan penanganan laporan secara proporsional sebagai bagian dari upaya pencegahan dan penguatan integritas. Pada tahap pelaksanaan Zona Integritas selanjutnya, mekanisme WBS akan diperkuat secara bertahap melalui penajaman alur penanganan, pemisahan klasifikasi laporan, serta peningkatan pemahaman pegawai terhadap fungsi dan pemanfaatan WBS.

e. Penanganan Benturan Kepentingan

Penanganan benturan kepentingan dilaksanakan sebagai bagian dari upaya pencegahan terhadap potensi penyalahgunaan kewenangan dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak melakukan internalisasi pemahaman mengenai benturan kepentingan kepada pegawai, termasuk jenis-jenis benturan kepentingan dan kewajiban untuk menghindarinya.

Upaya penanganan benturan kepentingan diarahkan pada pembentukan kesadaran pegawai, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, serta penegasan komitmen organisasi dalam menjaga integritas dan profesionalitas kerja.



Gambar 2.24: Penandatanganan Pakta Integritas dan Komitmen Bebas Benturan Kepentingan oleh Ketua dan Anggota KPU Kota Pontianak serta Sekretaris KPU Kota Pontianak

Melalui pelaksanaan Penguatan Pengawasan tersebut, KPU Kota Pontianak telah membangun mekanisme awal pencegahan dan pengendalian internal yang mendukung pelaksanaan pembangunan Zona Integritas. Pada tahun pertama implementasi, fokus penguatan pengawasan diarahkan pada pembentukan sistem,

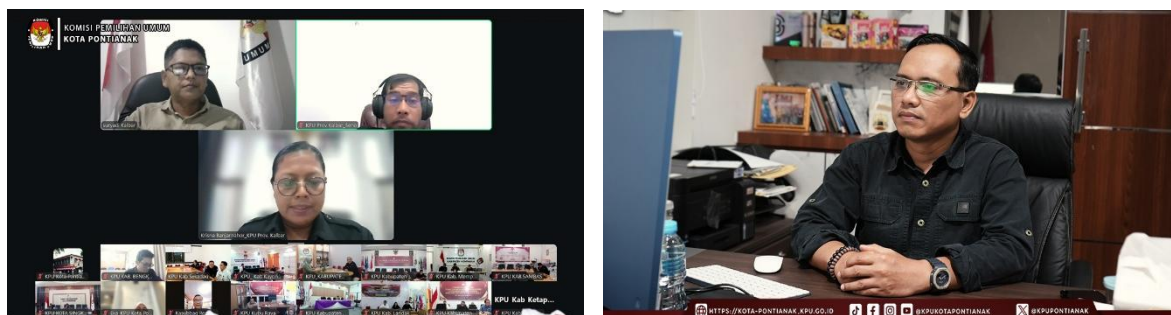
peningkatan pemahaman, serta penyiapan mekanisme dasar sebagai fondasi pengembangan pengawasan yang lebih komprehensif pada tahap selanjutnya.

6. Penguatan Kualitas Pelayanan Publik

Penguatan Kualitas Pelayanan Publik merupakan komponen pengungkit yang berfokus pada peningkatan mutu layanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan melalui penataan standar layanan, penyediaan sarana pendukung, serta pengelolaan umpan balik pengguna layanan. Pada tahap awal pembangunan Zona Integritas, KPU Kota Pontianak memprioritaskan pembentukan fondasi pelayanan publik yang jelas, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

Sebagai langkah awal, KPU Kota Pontianak melakukan penetapan standar pelayanan untuk layanan-layanan utama yang diberikan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Penetapan standar pelayanan diarahkan pada kejelasan jenis layanan, persyaratan, alur proses, waktu layanan, serta unit atau pejabat yang bertanggung jawab, sehingga layanan dapat diberikan secara konsisten dan terukur. KPU Kota Pontianak memulai proses penataan standar pelayanan dengan memperkuat pemahaman dan keselarasan kebijakan melalui koordinasi dengan tingkat provinsi.



Gambar 2.25: Ketua KPU Kota Pontianak mendengarkan pengarahannya dari KPU Provinsi Kalimantan Barat terkait standar pelayanan dan penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik

KPU Kota Pontianak mengikuti kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan dan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang diselenggarakan secara daring oleh KPU Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan ini menjadi ruang pembelajaran awal untuk menyamakan persepsi, memahami prinsip penyusunan standar pelayanan, serta memastikan kesesuaian dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku di lingkungan KPU.

Selanjutnya KPU Kota Pontianak mematangkan dan menyempurnakan standar pelayanan informasi dengan melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) di tingkat satuan kerja. Forum ini melibatkan pengguna layanan dan pemangku kepentingan terkait sebagai bagian dari upaya memastikan standar pelayanan disusun secara partisipatif, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 2.26: KPU Kota Pontianak melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik standar pelayanan PPID dengan mengundang stakeholder dan pengguna layanan

Melalui FKP ini, KPU Kota Pontianak memperoleh masukan langsung yang menjadi dasar penyempurnaan standar pelayanan, khususnya terkait kejelasan alur layanan, persyaratan, waktu pelayanan, serta mekanisme penyampaian informasi.

Sebagai bentuk komitmen atas standar pelayanan yang telah ditetapkan, KPU Kota Pontianak menindaklanjuti hal tersebut dengan menetapkan dan menyampaikan Maklumat Pelayanan sebagai pernyataan resmi kepada publik mengenai kesanggupan memberikan pelayanan sesuai



Gambar 2.27: Maklumat Pelayanan Informasi Publik KPU Kota Pontianak

standar yang telah ditentukan. Maklumat pelayanan ini berfungsi sebagai pengikat komitmen internal sekaligus sarana transparansi kepada masyarakat.



KPU Kota Pontianak menyadari bahwa penerapan standar pelayanan masih memerlukan penguatan agar sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik kerja sehari-hari. Oleh karena itu, evaluasi dan penyempurnaan standar pelayanan akan terus dilakukan secara bertahap berdasarkan hasil pemantauan internal dan masukan pengguna layanan, sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan dalam pembangunan Zona Integritas.

b. Hospitality dan Penataan Sarana Prasarana Pelayanan

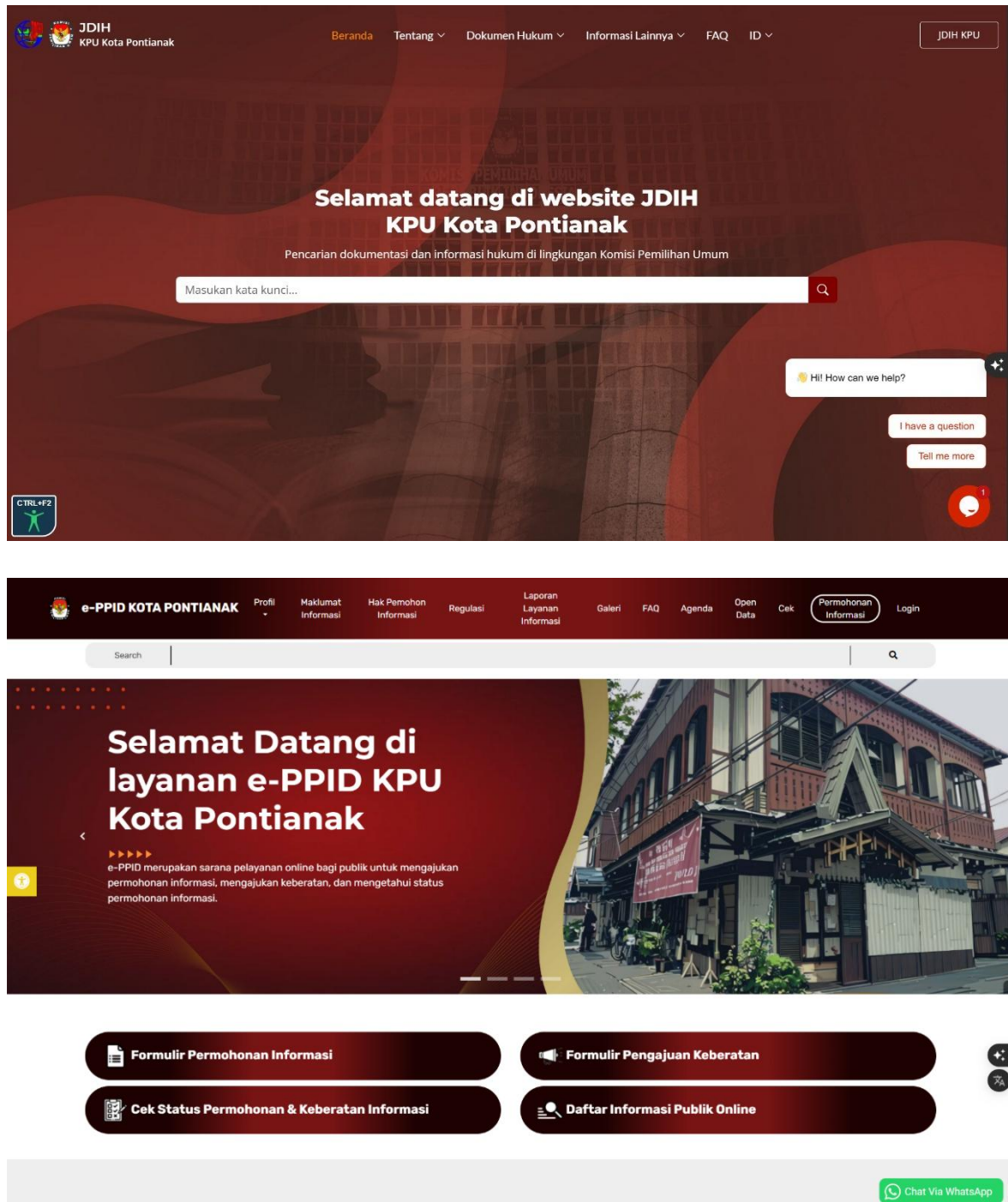
Dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik, KPU Kota Pontianak melakukan penataan sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sumber daya. Penataan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan layanan yang tertib, informatif, dan ramah bagi pengguna layanan.



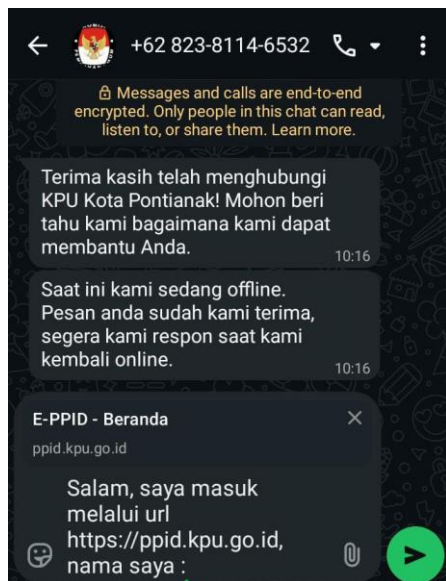
Gambar 2.28: KPU Kota Pontianak selalu berupaya memberikan Sarana dan Prasarana pelayanan publik terbaik

c. Penyediaan Informasi Pelayanan yang Mudah Diakses

KPU Kota Pontianak telah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Pemanfaatan teknologi informasi ini diarahkan untuk memastikan informasi layanan dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan akurat, tanpa bergantung pada kehadiran fisik pengguna layanan di kantor.



Gambar 2.29: Pengguna layanan dapat mengakses informasi publik dengan mudah pada website e-PPID dan JDIH KPU Kota Pontianak



Gambar 2.30: tahap awal pengembangan inovasi chatbot

Selain ketersediaan informasi lewat Whatsapp, KPU Kota Pontianak juga mengembangkan inovasi sederhana berupa chatbot yang dihubungkan juga dengan website e-PPID. Layanan informasi berbasis aplikasi *WhatsApp*. *Chatbot* ini dirancang untuk memberikan respon awal terhadap pertanyaan masyarakat terkait layanan dan informasi pemilihan, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan mudah diakses.

Inovasi ini dimaksudkan sebagai langkah awal pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya untuk meningkatkan keterjangkauan layanan, konsistensi penyampaian informasi, serta efisiensi waktu pelayanan. Pada tahap awal, *chatbot WhatsApp* difokuskan pada penyediaan informasi dasar dan akan terus disempurnakan secara bertahap sesuai kebutuhan pengguna layanan dan evaluasi internal.

Penyampaian informasi pelayanan dilakukan melalui pemanfaatan media berbasis teknologi informasi yang tersedia, baik melalui website resmi KPU Kota Pontianak maupun media pendukung lainnya seperti Youtube, Instagram, Facebook, Tiktok dan X. Informasi yang disajikan mencakup jenis layanan, persyaratan, alur pelayanan, serta informasi pendukung lainnya yang relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 2.31: Sosial Media dan Website KPU Kota Pontianak

Seiring dengan pelaksanaan pelayanan, KPU Kota Pontianak secara berkala melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap penyajian informasi pelayanan berdasarkan kebutuhan organisasi, masukan pengguna layanan, serta perkembangan kebijakan yang berlaku. Perbaikan dilakukan untuk meningkatkan

kejelasan informasi, kemudahan akses, serta kesesuaian konten dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d. Peningkatan Pemahaman Petugas Layanan

Penguatan kualitas pelayanan publik juga dilakukan melalui peningkatan pemahaman petugas layanan mengenai standar pelayanan, etika pelayanan, serta prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna. Upaya ini dilaksanakan melalui pembinaan internal dan penyampaian arahan pimpinan agar pelayanan diberikan secara profesional dan berintegritas.



Gambar 2.32: Kegiatan peningkatan kapasitas petugas layanan dan evaluasi berkala

Melalui pelaksanaan Penguatan Kualitas Pelayanan Publik tersebut, KPU Kota Pontianak telah membangun fondasi awal pelayanan publik yang terstandar dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.



Gambar 2.33: Bentuk Komitmen petugas dalam memberikan layanan yang informatif dan hospitable

Pada tahun pertama pembangunan Zona Integritas, fokus diarahkan pada penataan standar, sarana pendukung, serta mekanisme umpan balik sebagai dasar pengembangan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan pada tahap berikutnya.

e. Pengelolaan Umpan Balik dan Kepuasan Pengguna Layanan

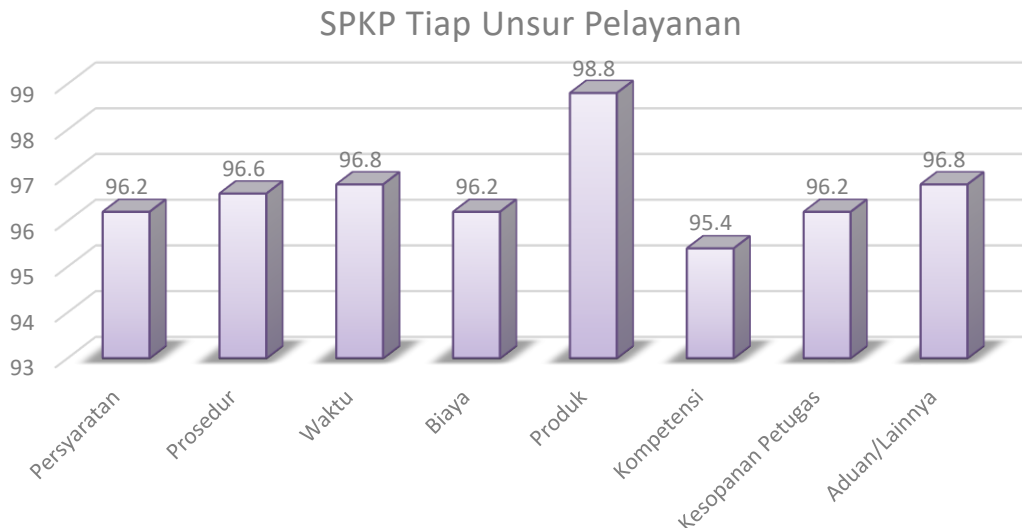
Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, KPU Kota Pontianak mulai menyiapkan mekanisme pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan. Dalam rangka memperoleh dasar evaluasi yang terukur, KPU Kota Pontianak telah melaksanakan beberapa kegiatan survei kepuasan layanan selama masa pembangunan Zona Integritas. Hal ini merupakan bagian penting dalam pembangunan Zona Integritas karena memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.



Gambar 2.34: Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KPU Kota Pontianak

Salah satu survei yang menjadi rujukan utama dalam tahap awal ini adalah Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, yang telah dilaksanakan dan dipublikasikan secara terbuka. Survei ini dipandang mewakili kondisi layanan pada periode awal pembangunan Zona Integritas karena mencakup unsur-unsur utama pelayanan. Hasil survei menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,32 dengan kategori “Sangat Baik”, berdasarkan partisipasi 61 responden dari berbagai latar belakang.

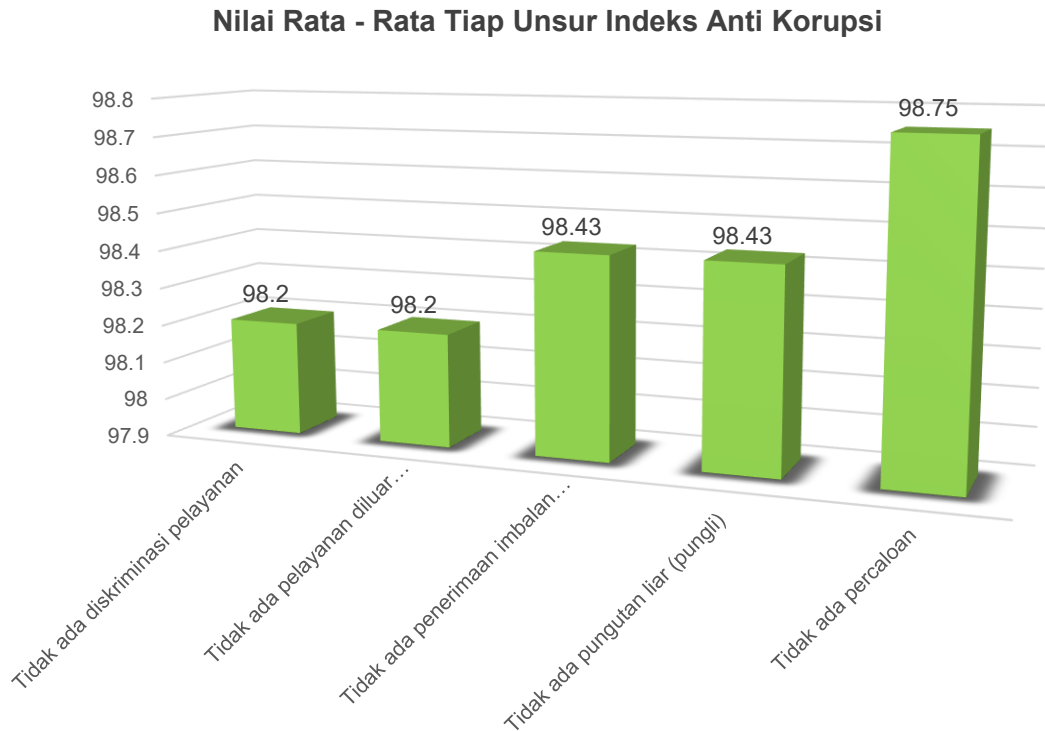
Selanjutnya KPU Kota Pontianak juga melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) beserta survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan total partisipasi responden eksternal sebanyak 64 orang. Survei ini dimaksudkan untuk memperoleh perspektif yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan serta aspek integritas dan potensi praktik koruptif dalam penyelenggaraan layanan.



*Gambar 2.34: Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan
KPU Kota Pontianak*

Berdasarkan input dari responden, hasil dari SPKP menunjukkan total nilai rata-rata indeks sebesar 96,64 dengan predikat “Sangat Baik” berdasarkan partisipasi dari 64 orang. Capaian ini mencerminkan persepsi positif pengguna layanan terhadap berbagai unsur pelayanan, antara lain persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kualitas produk layanan, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, serta penanganan aduan dan masukan lainnya. Nilai pada masing-masing unsur menunjukkan konsistensi kualitas layanan yang relatif merata, dengan capaian tertinggi pada unsur kualitas produk layanan.

Sedangkan untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi menunjukkan nilai rata-rata indeks persepsi sebesar 98,4 dengan predikat “Sangat Baik”. Nilai tersebut mencerminkan persepsi positif responden terhadap tidak adanya diskriminasi pelayanan, tidak adanya praktik pelayanan di luar ketentuan, tidak adanya penerimaan imbalan, tidak adanya pungutan liar (pungli), serta tidak adanya praktik percaloan dalam pelayanan di KPU Kota Pontianak. Capaian ini memberikan gambaran bahwa upaya pencegahan praktik koruptif telah dirasakan secara nyata oleh pengguna layanan.



*Gambar 2.35: Hasil Survei Indeks Anti Korupsi
KPU Kota Pontianak*

KPU Kota Pontianak memandang hasil IPAK ini sebagai indikator persepsi integritas yang saling melengkapi dengan hasil SKM dan SPKP. Ketiga instrumen tersebut digunakan secara komplementer untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berjalan seiring dengan penguatan integritas. Hasil dari beberapa survei ini selanjutnya menjadi dasar pengendalian dan penguatan kebijakan pencegahan, serta bahan evaluasi berkelanjutan dalam pembangunan Zona Integritas di lingkungan KPU Kota Pontianak. Hasil survei ini bukan sebagai capaian akhir, melainkan sebagai tolak ukur untuk menilai konsistensi kualitas pelayanan pada tahap pembangunan Zona Integritas berikutnya.

II. KOMPONEN HASIL

KPU Kota Pontianak menyusun komponen Hasil ini untuk menggambarkan dampak awal pelaksanaan pembangunan Zona Integritas sebagai hasil pemenuhan komponen pengungkit yang telah dilaksanakan. Mengingat Tahun 2025 merupakan tahap awal implementasi, hasil yang dicapai difokuskan pada pembentukan baseline tata kelola, mekanisme pengendalian, serta fondasi pelayanan publik sebagai acuan evaluasi dan peningkatan pada tahap berikutnya.

1. Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel

Hasil awal pembangunan Zona Integritas pada aspek birokrasi yang bersih dan akuntabel ditunjukkan melalui penguatan struktur, sistem, dan mekanisme pengendalian internal yang mendukung pelaksanaan tugas secara tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Capaian awal yang dapat diverifikasi meliputi:

- Terbentuknya Tim Pembangunan Zona Integritas berdasarkan Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 15 tahun 2025 tentang perubahan Keputusan KPU Kota Pontianak Nomor 304 Tahun 2024 tentang Tim Pembangunan Zona Integritas pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Tahun 2025;
- Tersusunnya rencana kerja pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 sebagai acuan pelaksanaan kegiatan;
- Berjalannya mekanisme monitoring dan evaluasi internal pelaksanaan pembangunan Zona Integritas;
- Mulainya penerapan prinsip Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) secara bertahap pada proses kerja utama
- Tersedianya mekanisme pengendalian gratifikasi dan penanganan benturan kepentingan sebagai bagian dari upaya pencegahan;
- Tersedianya mekanisme pengaduan masyarakat dan *Whistle Blowing System* sebagai sarana pengawasan internal dan eksternal;
- Penerapan absensi elektronik sebagai bagian dari penguatan disiplin dan pengelolaan sumber daya manusia.

Capaian tersebut menunjukkan bahwa KPU Kota Pontianak telah membangun fondasi awal birokrasi yang lebih terkontrol dan akuntabel sebagai dasar penguatan tata kelola pada tahap selanjutnya.

2. Pelayanan Publik yang Prima

Pada aspek pelayanan publik, hasil pembangunan Zona Integritas difokuskan pada pembentukan standar, mekanisme, dan sarana pendukung pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Pada tahap awal, hasil yang dicapai lebih menekankan pada kesiapan sistem dan *baseline* kualitas pelayanan.

Capaian awal yang dapat diverifikasi meliputi:

- Penetapan standar pelayanan untuk layanan utama yang diberikan oleh KPU Kota Pontianak;
- Penataan sarana dan prasarana pelayanan publik guna mendukung kenyamanan dan keteraturan layanan
- Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat secara lebih mudah dan transparan;
- Penyiapan mekanisme pengelolaan umpan balik dan penilaian kepuasan pengguna layanan sebagai *baseline* evaluasi kualitas pelayanan;
- Pelaksanaan pembinaan awal kepada petugas layanan terkait etika, sikap pelayanan, dan budaya pelayanan prima.

Capaian ini menjadi dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan publik yang lebih terukur, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan pada periode pembangunan Zona Integritas berikutnya.

Secara keseluruhan, Komponen Hasil Tahun 2025 mencerminkan terbentuknya *baseline* birokrasi yang bersih dan akuntabel pada KPU Kota Pontianak serta komitmen untuk menjaga fondasi pelayanan publik yang terstandar. Hasil ini belum dimaksudkan sebagai capaian akhir, melainkan sebagai titik awal untuk penguatan dan peningkatan berkelanjutan pada tahap selanjutnya.

B. KENDALA DAN UPAYA PENANGGULANGAN

Dalam pelaksanaan pembangunan Zona Integritas Tahun 2025, KPU Kota Pontianak menghadapi sejumlah kendala dan hambatan yang merupakan bagian dari proses pembelajaran pada tahap awal implementasi. Fakta bahwa pembangunan Zona Integritas dilaksanakan untuk pertama kalinya di KPU Kota Pontianak juga menjadi faktor kendala – kendala tersebut muncul pada berbagai aspek pelaksanaan, mulai dari pemahaman internal, pengelolaan waktu dan sumber daya, hingga penyiapan sistem pendukung dan dokumentasi. Kendala dan hambatan ini diidentifikasi melalui pemantauan dan evaluasi internal sebagai bagian dari proses pembelajaran organisasi. Tabel di bawah memaparkan secara detail mengenai kendala yang muncul dan upaya untuk mengatasinya;

No	Kendala/Hambatan	Dampak terhadap Pelaksanaan ZI	Upaya yang Dilakukan
1	Pemahaman dan internalisasi Zona Integritas belum merata	Adaptasi terhadap mekanisme kerja baru berjalan bertahap	Sosialisasi dan pembinaan internal secara berkelanjutan
2	Keterbatasan pengalaman dalam implementasi ZI	Penyesuaian pedoman nasional memerlukan waktu	Koordinasi dengan KPU Provinsi dan studi praktik baik
3	Keterbatasan waktu akibat tugas rutin	Penjadwalan kegiatan ZI perlu penyesuaian	Penjadwalan terstruktur dan pembagian peran Tim ZI
4	Sarana pendukung dan pemanfaatan TI masih bertahap	Efisiensi kerja dan keterbukaan informasi belum optimal	Optimalisasi sarana dan TI yang tersedia
5	Dokumentasi dan bukti dukung belum sepenuhnya sistematis	Proses evaluasi dan pelaporan memerlukan penguatan	Penataan format dokumentasi dan pengarsipan

Sebagai respons atas hal tersebut, KPU Kota Pontianak tidak memosisikan kendala dan hambatan sebagai keterbatasan semata, melainkan sebagai bagian dari proses pembelajaran dalam penguatan kelembagaan. Upaya perbaikan telah

dan terus dilakukan secara bertahap melalui penguatan pemahaman internal, penyesuaian mekanisme kerja, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia.

Ke depan, hasil identifikasi kendala dan upaya penanganan ini akan dijadikan dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut pembangunan Zona Integritas, sehingga pelaksanaan Zona Integritas dapat berjalan lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan pada tahap berikutnya.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pembangunan Zona Integritas merupakan upaya terstruktur untuk membenahi cara kerja organisasi melalui penataan proses, penguatan mekanisme pengendalian internal, dan penegasan standar pelayanan pada tingkat satuan kerja. Dalam praktiknya, pembangunan Zona Integritas menjadi instrumen strategis pelaksanaan Reformasi Birokrasi nasional yang diarahkan untuk mendorong perubahan nyata, bukan sekadar rangkaian pemenuhan indikator, melainkan sarana untuk memastikan bahwa setiap fungsi organisasi berjalan dengan rujukan yang jelas, dapat ditelusuri, dan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata.

Atas dasar kerangka pemikiran tersebut, KPU Kota Pontianak melaksanakan pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 sebagai *baseline* pembentukan fondasi yang nyata dan terukur, alih-alih hanya mengejar klaim capaian yang bersifat prematur. Fondasi ini secara strategis diarahkan pada penataan tata kelola, penguatan pengendalian internal, serta ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas. Pendekatan ini dipilih dengan kesadaran bahwa pembangunan Zona Integritas yang berkelanjutan hanya dapat dibangun di atas sistem dan mekanisme yang sudah terlebih dahulu kokoh dan konsisten.

Sebagai pelaksanaan perdana, hasil pelaksanaan pembangunan Zona Integritas Tahun 2025 di KPU Kota Pontianak memberikan gambaran mengenai capaian awal sekaligus batasan yang masih perlu diperbaiki. KPU Kota Pontianak memandang kondisi tersebut bukan sebagai kelemahan, melainkan sebagai bagian dari proses pembelajaran organisasi yang esensial. Dengan pendekatan evaluatif dan keterbukaan terhadap koreksi, pembangunan Zona Integritas selanjutnya akan diarahkan secara lebih terukur, konsisten, dan berorientasi pada penguatan substansi, sehingga perubahan yang dibangun tidak berhenti pada dokumen, tetapi terwujud dalam praktik kerja dan pelayanan publik.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai bentuk kesungguhan KPU Kota Pontianak dalam mewujudkan pelayanan publik dengan standar integritas tertinggi, setiap upaya perbaikan dalam pembangunan Zona Integritas harus disertai dengan rencana tindak lanjut yang realistis dan dapat dilaksanakan. Rencana tindak lanjut pembangunan Zona Integritas disusun untuk memperdalam fondasi yang telah dibangun pada Tahun 2025, dengan menempatkan penguatan sistem, mekanisme, dan praktik kerja sebagai prioritas utama. Seluruh langkah tindak lanjut diarahkan agar Pembangunan Zona Integritas sebagai fondasi Reformasi Birokrasi dapat terus diimplementasikan dengan bertumpu pada konsistensi penerapan sistem, bukan pada perluasan klaim capaian.

Rencana tindak lanjut KPU Kota Pontianak diarahkan pada penguatan fondasi yang telah dibangun melalui langkah-langkah berikut:

1. Penguatan internalisasi nilai integritas dan Zona Integritas

Untuk memperkuat budaya kerja berintegritas, KPU Kota Pontianak akan melaksanakan:

- Sesi pembinaan integritas berkala dalam agenda rapat rutin seluruh pegawai, termasuk sosialisasi nilai-nilai integritas dalam setiap apel dan rapat koordinasi internal.
- Pelatihan etika pelayanan publik dan anti-korupsi secara berkelanjutan untuk staf layanan, terutama petugas *Helpdesk* atau *front office* dan layanan pemilu, agar aspek etika tercermin dalam setiap interaksi layanan.

2. Penyempurnaan tata laksana layanan publik dan prosedur kerja prioritas

Untuk memastikan layanan publik lebih responsif, terukur, dan terdokumentasi KPU Pontianak akan:

- Menyusun standar pelayanan operasional terperinci untuk jenis layanan yang sering dimanfaatkan masyarakat (contoh: permohonan informasi, pengaduan masyarakat, dan pemutakhiran data pemilih).
- Melakukan peninjauan dan penyempurnaan SOP layanan informasi publik dan PPID, termasuk waktu standar penyelesaian, alur permohonan, dan mekanisme umpan balik

3. Penguatan akuntabilitas kinerja dan mekanisme pengawasan internal

Agar pengawasan internal lebih efektif dan berbasis data:

- Meningkatkan monitoring rutin atas indikator kinerja utama (IKU) menggunakan *dashboard* sederhana atau penugasan triwulan.
- Memperkuat mekanisme pengaduan internal melalui sistem yang jelas dan terukur, serta kajian temuan pengaduan untuk perbaikan proses.

4. Pengembangan kualitas pelayanan publik berbasis masukan pengguna layanan

Untuk merespon kebutuhan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif:

- Menyelenggarakan survei kepuasan berkala bagi pemohon layanan (misalnya saat PPID atau permohonan informasi) minimal setiap 6 bulan untuk mendapatkan umpan balik langsung.
- Menerapkan sistem tanggapan cepat terhadap umpan balik sehingga masukan masyarakat langsung diolah dan ditindaklanjuti dalam perbaikan SOP layanan.

5. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi pendukung layanan dan pengendalian internal

Untuk memperkuat keterbukaan dan efisiensi kerja:

- Mengembangkan portal informasi pelayanan terintegrasi yang memuat SOP, persyaratan layanan, biaya, waktu layanan, formulir, dan saluran pengaduan dalam satu platform.
- Menerapkan rekam digital dokumen layanan dan pengaduan agar seluruh proses pelayanan dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara elektronik.

6. Penguatan pengelolaan dokumentasi dan bukti dukung Zona Integritas

Untuk mendukung evaluasi berkala dan audit internal:

- Menetapkan format baku untuk dokumentasi kegiatan Zona Integritas yang mencakup foto, notulen, dan bukti fisik atau digital.
- Membentuk arsip digital terpusat yang diatur dalam SOP agar bukti pelaksanaan setiap kegiatan dapat diakses secara cepat untuk evaluasi dan pelaporan.