

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA TARAKAN**



**LAPORAN HASIL EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TARAKAN**

TAHUN 2025

A. LATAR BELAKANG

Layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tarakan sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki tanggung jawab moral dan institusional untuk memastikan seluruh tahapan pemilu berjalan secara jujur, adil, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sekaligus membuka ruang partisipasi publik dalam bentuk penyampaian aspirasi, saran, kritik, dan pengaduan.

Keberadaan layanan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Tarakan menjadi sarana strategis bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai informasi, masukan, serta keluhan terkait penyelenggaraan pemilu dan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui mekanisme pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan transparan, KPU Kota Tarakan dapat mengidentifikasi potensi permasalahan sejak dini, melakukan perbaikan berkelanjutan, serta mencegah terjadinya praktik yang merugikan kepentingan publik.

Selain sebagai bentuk penghormatan terhadap hak masyarakat untuk berpartisipasi aktif, layanan pengaduan juga berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja penyelenggara pemilu. Dengan pengelolaan pengaduan yang profesional dan terstandar, KPU Kota Tarakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat, serta menciptakan penyelenggaraan pemilu yang berintegritas.

Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat di KPU Kota Tarakan menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat demokrasi di tingkat lokal.

Komisi Pemilihan Umum Kota Tarakan telah melakukan evaluasi atas Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Tarakan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, atau Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
7. 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 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan 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 99);

8. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 172).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Evaluasi ini dilaksanakan sebagai upaya untuk menilai sejauh mana efektivitas, ketepatan, serta kesesuaian pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Tarakan. Evaluasi bertujuan untuk memastikan bahwa mekanisme penerimaan, penelaahan, penindaklanjutan, dan penyelesaian pengaduan telah berjalan sesuai dengan ketentuan, standar pelayanan, serta prinsip-prinsip penyelenggaraan pemilu yang transparan dan akuntabel

Tujuan dari evaluasi atas Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Tarakan adalah sebagai berikut:

1. Memastikan seluruh proses penanganan pengaduan masyarakat berjalan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Mendorong lingkungan kerja bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Mengidentifikasi potensi, indikasi, maupun celah terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam proses layanan pengaduan, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, profesional, dan berintegritas;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal penerimaan pengaduan masyarakat;

5. Mengevaluasi mutu layanan pengaduan masyarakat agar dapat memberikan respon yang cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan demi tercapainya pelayanan publik yang optimal; dan
6. Menggali hambatan yang muncul dalam implementasi penanganan pengaduan dan merumuskan rekomendasi perbaikan untuk penyempurnaan sistem dan prosedur yang berkelanjutan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup evaluasi meliputi keseluruhan implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan KPU, mulai dari kesesuaian kebijakan dan prosedur, pelaksanaan proses penanganan pengaduan, koordinasi, pelaporan, ketersediaan sumber daya, hingga aspek integritas serta kualitas pelayanan publik.

E. HASIL PENGAWASAN DAN EVALUASI

Implementasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di KPU Kota Tarakan sepanjang periode Januari 2025 hingga November 2025 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal layanan yang tersedia. Selama periode tersebut, tidak ada pengaduan yang disampaikan secara langsung ke kantor KPU Kota Tarakan, tidak ada pengaduan yang diterima melalui website resmi KPU Kota Tarakan, serta tidak terdapat pengaduan melalui e-mail maupun surat. Selain itu, hingga periode yang sama, tidak ditemukan laporan yang masuk melalui layanan SP4N LAPOR!. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh kanal pengaduan yang disediakan belum menerima aduan masyarakat selama rentang waktu tersebut.

Berdasarkan uraian atas penanganan pengaduan masyarakat diketahui bahwa dengan evaluasi pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada KPU Kota Tarakan baik secara langsung maupun melalui media elektronik, dapat disebabkan karena beberapa hal, diantaranya, kinerja KPU Kota Tarakan dinilai cukup memuaskan, rekomendasi terkait tata cara pengaduan dari masyarakat;

F. REKOMENDASI

Berdasarkan *monitoring* atas implementasi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Tarakan, maka rekomendasi yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan Sosialisasi Secara Langsung (Tatap Muka)

Untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan layanan pengaduan masyarakat, KPU Kota Tarakan perlu mengoptimalkan sosialisasi secara langsung melalui kegiatan seperti Sosialisasi pada kegiatan resmi KPU Kota Tarakan dengan Mengintegrasikan materi layanan pengaduan masyarakat dalam setiap kegiatan sosialisasi pemilu, pendidikan pemilih, bimbingan teknis, dan rapat koordinasi dengan pemangku kepentingan. Selain itu, penyuluhan kepada masyarakat juga dapat dilakukan dengan Melaksanakan kunjungan langsung ke kelurahan, kecamatan, sekolah, perguruan tinggi, dan komunitas masyarakat untuk memperkenalkan mekanisme pengaduan serta hak masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan. Selanjutnya yaitu pemasangan media informasi fisik dengan Menyediakan dan memasang banner, spanduk, poster, dan standing banner di kantor KPU Kota Tarakan dan lokasi strategis lainnya yang memuat informasi kanal pengaduan (alamat, nomor layanan, website, dan SP4N-LAPOR!)

2. Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Digital

Untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien, perlu dilakukan optimalisasi pemanfaatan teknologi dan informasi melalui Pemanfaatan website resmi KPU Kota Tarakan dengan menyediakan menu khusus "Layanan Pengaduan Masyarakat" yang berisi panduan, alur pengaduan, dan tautan langsung ke SP4N-LAPOR!. Penyebarluasan informasi melalui media sosial juga menjadi pilihan penting dengan secara rutin mempublikasikan konten edukatif tentang layanan pengaduan melalui media sosial resmi (Facebook, Instagram, X/Twitter, dan YouTube) dalam bentuk konten terkait layanan pengaduan, video singkat, infografis terkait alur pengaduan.

3. Penguatan Internal

Selain sosialisasi secara langsung maupun dengan pemanfaatan teknologi dan informasi, perlu dilakukan langkah internal dengan menetapkan secara

resmi petugas/unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan pengaduan masyarakat. Selanjutnya diperlukan adanya pengembangan kompetensi melalui pelatihan kepada pegawai mengenai etika pelayanan publik dan tata cara penanganan pengaduan.

G. PENUTUP

Demikian rangkaian laporan mengenai penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat di lingkungan KPU Kota Tarakan disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik. Meskipun dalam kurun waktu pelaporan belum terdapat pengaduan yang masuk, hal ini tidak menjadi alasan untuk menurunkan kualitas pelayanan, melainkan menjadi momentum untuk terus memperkuat keterbukaan informasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan.

KPU Kota Tarakan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sosialisasi, baik secara langsung maupun melalui pemanfaatan teknologi dan informasi, serta pengelolaan pengaduan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Diharapkan dengan langkah-langkah perbaikan yang telah direncanakan, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengawasan publik dapat semakin meningkat.

KPU Kota Tarakan mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di KPU Kota Tarakan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan di masa yang akan datang.

Kota Tarakan, 08 Desember 2025

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum
Kota Tarakan,

