



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAMBI

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI

NOMOR 19 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 PROVINSI JAMBI

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka diperlukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
  - b. bahwa untuk menindaklanjuti Surat Dinas KPU Republik Indonesia Nomor 997/PW.02.2-SD/10/2025 perihal Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR! Pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi/Komisi Pemilihan Independen Aceh;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi 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 Provinsi Jambi;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

8. 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 Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 134 Tahun 2024 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;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAMBI 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 PROVINSI JAMBI.

KESATU : Menetapkan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi, ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi terdiri dari:

1. Pengarah, mempunyai tugas memberikan arahan dan melakukan pengendalian atas pengelolaan serta tindak lanjut pengaduan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jambi.
2. Anggota Tim Koordinasi, mempunyai tugas:
  - a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
  - b. merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. menyusun tanggapan atas pengaduan yang disampaikan oleh Pejabat Penghubung;
  - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pengarah, Penanggungjawab/Ketua;
  - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggungjawab/Ketua;
3. Pejabat Penghubung, mempunyai tugas:
  - a. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi, sampai data dukung pengaduan;
  - b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonym dan rahasia;
  - c. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi;
  - d. merespon dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangan; dan
  - e. mengembalikan pengaduan kepada Admin Instansi, jika pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangan.

4. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP), mempunyai tugas sebagai operator untuk membantu peran pejabat penghubung dalam pengelolaan pengaduan pada internal Unit Penyelenggara Pelayanan yang ditunjuk oleh Kepala Unit Kerja.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Koordinasi dan Petugas Pengelolaan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU wajib:

1. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR!;
2. Susunan dan Tata Kerja Pejabat Penghubung ditetapkan oleh Kepala Unit Kerja;
3. Menjaga kerahasiaan informasi pengaduan;
4. Melaporkan secara berkala dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Jenderal KPU;
5. Memperhatikan ketentuan-ketentuan lain yang berlaku.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila terjadi perubahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jambi  
pada tanggal 19 Maret 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAMBI,

ttd.

IRON SAHRONI

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI  
PEMILIHAN UMUM PROVINSI  
JAMBI

Sekretaris,



H. Khoirul Bahri Lubis

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAMBI  
NOMOR 19 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 PROVINSI JAMBI

No.	Unit Kerja	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Iron Sahroni	Ketua	Pengarah
2.	Suparmin	Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan	Pengarah
3.	Khoirul Bahri Lubis	Sekretaris Provinsi	Anggota Tim Selaku Pejabat Penghubung
4.	Deddy Herawan	Bagian Teknis Penyelenggara Pemilu dan Hukum	Admin UPP
5.	Ryen Arisandi	ASN pada Bagian Teknis Penyelenggara Pemilu dan Hukum	Admin UPP

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAMBI,

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI  
PEMILIHAN UMUM PROVINSI  
JAMBI  
Sekretaris,

ttd.

IRON SAHRONI



H. Khoirul Bahri Lubis

[jdih.kpu.go.id/jambi](http://jdih.kpu.go.id/jambi)