



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SUKOHARJO**

**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**

A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum, sebagai pemegang mandat dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini penyelenggaraan Pemilu diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan demokratis, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratannya adalah dengan menempatkan masyarakat sebagai sentral dalam sebuah pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan, seperti yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Permenpan No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi dan rasa kepedulian masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berpengaruh kepada peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan.

Berbagai upaya untuk menyertakan masyarakat dalam pembangunan sudah banyak dilakukan oleh pemerintah, baik ditataran perencanaan, implementasi maupun evaluasi. Partisipasi masyarakat

yang efektif akan membuat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah selaras dengan kebutuhan masyarakat.

B. Maksud, Tujuan dan Sasaran

Tujuan penyelesaian laporan pengaduan masyarakat ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus upaya peningkatan kepercayaan publik terhadap Komisi Pemilihan Umum khususnya Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Sukoharjo.

Sasaran dari laporan pengaduan masyarakat adalah internal KPU Kabupaten Sukoharjo yang merupakan garda terdepan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, serta lembaga/instansi/organisasi lainnya dan masyarakat pada umumnya.

C. Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. 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 3 Tahun 2023 dan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023

D. Waktu Pelaksanaan

Laporan ini merupakan rekapitulasi pengaduan masyarakat yang diambil pada periode Tahun 2024

E. Hasil Kegiatan

Kegiatan pemantauan / monitoring menghasilkan rekapitulasi aduan yang masuk, dengan irncian sebagai berikut :

NO	TANGGAL PELAPORAN	NAMA PELAPOR	IDENTITA S PELAPOR	MEDIA PELAPORAN	ISI LAPORAN	TINDAK LANJUT

F. Analisis Data

Tahun 2024 adalah tahun pemilu. KPU menyelenggarakan Pemilihan Umum di bulan Februari kemudian penyelenggaraan Pemilihan Kepala Daerah di Bulan November. Dalam kurun waktu tersebut, setiap hari KPU Kabupaten Sukoharjo berinteraksi dengan stakeholder pemilu, baik instansi, Lembaga, maupun masyarakat sipil pada umumnya. Namun demikian sepanjang Tahun 2024, tidak ada aduan masyarakat yang masuk ke KPU Kabupaten Sukoharjo, baik yang melalui email maupun yang disampaikan secara langsung ke kantor.

Hal ini dapat disebabkan oleh 2 hal, yaitu :

1. KPU Kabupaten Sukoharjo telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat yang menjadi obyek pelayanan KPU Kabupaten Sukoharjo. Hal ini tentu saja merupakan hal yang baik dan menjadikan KPU Kabupaten Sukoharjo

sebagai instansi yang patut mendapatkan apresiasi atas kinerja baiknya. Kedepan, KPU Kabupaten Sukoharjo harus mempertahankan kinerjanya bahkan meningkatkannya guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Sukoharjo di bidang pemilihan.

2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang mekanisme pengajuan aduan masyarakat. Jika ini yang terjadi, maka KPU Kabupaten Sukoharjo perlu bahkan wajib memberikan pemahaman yang lebih luas lagi kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo tentang system dan mekanisme aduan masyarakat. Dengan kemajuan teknologi dan perkembangan media social saat ini maka hal tersebut lebih mudah dilakukan.

G. Saran dan Evaluasi

1. Perlu dilakukan koordinasi dengan instansi di atasnya, yaitu KPU Provinsi Jawa Tengah dan KPU RI terkait aturan dan kebijakan internal tentang pengaduan masyarakat di KPU
2. Diperlukan juga koordinasi dengan instansi lain khususnya pemerintah daerah tentang bagaimana pengelolaan aduan masyarakat yang saat ini sudah berjalan di instansi tersebut, sebagai bahan evaluasi dan pembandingan bagi pengelolaan aduan masyarakat di KPU Kabupaten Sukoharjo.
3. Harus dilakukan sosialisasi lebih luas lagi kepada masyarakat Kabupaten Sukoharjo, tentang system dan mekanisme pengajuan aduan, baik secara langsung maupun melalui media-media lain yang dimiliki oleh KPU Kabupaten Sukoharjo.

Sukoharjo, 2 Januari 2025

Ketua,



SYAKBANI EKO RAHARJO