SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
NOMOR 915 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN TEKNIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 122 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, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum tentang Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang

jdih.kpu.go.id

Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6842);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 202, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718);
6. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 108);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. 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 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan

jdih.kpu.go.id

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);

9. 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 Kabupatenn /Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali 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);
10. 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) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas 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 2024 Nomor 444);

jdih.kpu.go.id

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM TENTANG PEDOMAN TEKNIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA.

KESATU : Menetapkan Pedoman Teknis Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pedoman Teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi pedoman bagi Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam melaksanakan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System).*

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Oktober 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

ttd.

MOCHAMMAD AFIFUDDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
Kepala Biro Hukum,

Novy Hasbhy Munnawar

jdih.kpu.go.id

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
NOMOR 915 TAHUN 2025
TENTANG PEDOMAN TEKNIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

PEDOMAN TEKNIS SISTEM PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DI KOMISI PEMILIHAN UMUM, KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

jdih.kpu.go.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, diperlukan upaya penguatan integritas dan pencegahan perbuatan pelanggaran perundang-undangan, peraturan/standar, kode etik, dan kebijakan, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, baik tindak pidana korupsi dan/atau non tindak pidana korupsi, secara sistematis dan berkelanjutan. Upaya tersebut sejalan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan Pemilihan Umum yang berintegritas.

Untuk melaksanakan upaya tersebut, Komisi Pemilihan Umum dalam 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, telah mengatur mengenai Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)*. Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* merupakan upaya penegakan terhadap Kode Etik, Kode Perilaku, sumpah/janji, dan Pakta Integritas. Hal ini menjadi wujud komitmen Komisi Pemilihan Umum untuk menjadi Lembaga yang berintegritas, akuntabel, dan bebas dari praktik-praktik tindak pidana korupsi dan/atau non tindak pidana korupsi.

Sejalan dengan hal tersebut, Komisi Pemberantasan Korupsi telah membangun dan memiliki pedoman umum pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*). Komisi Pemberantasan Korupsi juga telah memililiki Pedoman Umum Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) yang kemudian menjadi acuan bagi kementerian/lembaga/instansi pemerintah

jdih.kpu.go.id

termasuk Komisi Pemilihan Umum dalam menangani pengaduan dugaan tindak pidana korupsi dan/atau non tindak pidana korupsi. Pedoman Umum ini menggarisbawahi pentingnya komitmen Pimpinan, penguatan kebijakan internal, internalisasi budaya integritas, jaminan perlindungan pelapor, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan pengaduan secara cepat, tepat, dan rahasia.

Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* dibangun dalam bentuk aplikasi berbasis web untuk menjamin kerahasiaan pelapor maupun isi aduan serta memudahkan proses pengaduan dan penanganan pengaduan dugaan tindak pidana korupsi dan/atau non tindak pidana korupsi di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota. Penerapan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System)* dilakukan secara terpusat oleh Komisi Pemilihan Umum. Dalam teknis pelaksanaannya Komisi Pemilihan Umum membentuk Tim Kepatuhan Internal yang terdiri atas, Biro yang menangani bidang hukum dan pengawasan, Biro yang menangani bidang sumber daya manusia dan Inspektorat. Penerapan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System)* diharapkan mampu menjadi sarana yang efektif untuk mendorong pencegahan tindak pidana korupsi dan/atau non tindak pidana korupsi sejak dini, meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan, dan memperkuat budaya integritas di seluruh satuan kerja.

Oleh karena itu, untuk menerapkan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 122 PKPU 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, Komisi Pemilihan Umum perlu menetapkan Pedoman Teknis tentang Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System),* sebagai acuan bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Komisi Pemilihan Umum agar Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* berjalan secara konsisten, terstandar, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

jdih.kpu.go.id

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Teknis ini disusun dengan maksud untuk memberikan panduan yang terstruktur dan sistematis dalam rangka penanganan pengaduan dalam Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Provinsi, dan Komisi Pemilihan Kabupaten/Kota.

Pedoman Teknis ini bertujuan agar :

1. mewujudkan acuan dan aturan baku dalam Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)*;
2. mewujudkan mekanisme Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* yang efektif, efisien, dan optimal;
3. mewujudkan Komisi Pemilihan Umum menjadi lembaga yang akuntabel dan transparan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Teknis ini terdiri dari:

1. Pendahuluan
   a. Latar Belakang;
   b. Maksud dan Tujuan;
   c. Ruang Lingkup;
   d. Asas dan Prinsip dalam Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)*;
   e. Pengertian Umum.
2. Pelindungan Pelapor dan Kerahasiaan Data Pelapor
   a. Pelindungan Pelapor;
   b. Pelindungan Fisik dan Hukum;
   c. Mekanisme Pelindungan dan Kerahasiaan Data Pelapor;
   d. Pemberian Sanksi
3. Tim Kepatuhan Internal
   a. Tim Kepatuhan Internal;
   b. Tugas Tim Kepatuhan Internal;
   c. Sosialisasi WBS dan Aplikasi WBS KPU oleh Tim Kepatuhan Internal.
4. Mekanisme Penanganan Pengaduan dalam WBS
   a. Pendaftaran Akun Pelapor dan Penyampaian Pengaduan
   b. Persetujuan Akun Pelapor oleh Administrator Aplikasi WBS KPU

jdih.kpu.go.id

c. Pengajuan Pengaduan
d. Penerimaan Pengaduan oleh Penerima Pengaduan
e. Verifikasi Pengaduan oleh Supervisor Verifikator dan Verifikator
f. Penelaahan oleh Supervisor Penelaah dan Penelaah
g. *Review* oleh *Reviewer*
h. Mekanisme Penerusan Pengaduan

5. Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut
   a. Monitoring
   b. Evaluasi dengan Metode Penilaian Mandiri (*Self-assessment*)
   c. Tindak Lanjut
      1) Penyusunan Laporan;
      2) Mekanisme Tindak Lanjut.
6. Penutup

D. Asas dan Prinsip dalam Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)*

Asas dan prinsip dalam Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing System)* yaitu:

1. Asas Penanganan Pengaduan

   Penanganan pengaduan dalam Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System)* dilakukan dengan berdasarkan asas:
   a. adil /tidak diskriminatif;
   b. kerahasiaan;
   c. transparan;
   d. jujur;
   e. akurat;
   f. akuntabel;
   g. praduga tak bersalah; dan
   h. cepat dan tepat.

2. Prinsip Penanganan Pengaduan

   Desain penanganan pengaduan dalam *Whistleblowing System* harus memenuhi prinsip:
   a. Aksesibilitas

      Sistem harus mudah diakses oleh pelapor melalui berbagai kanal yang resmi dan terpercaya.

jdih.kpu.go.id

b. Kerahasiaan

Sistem harus menjamin identitas pelapor terlindungi secara ketat guna menghindari risiko pembalasan.

c. Keamanan

Data laporan harus dijaga keamanan dan integritasnya sepanjang proses.

d. Transparansi

Alur penanganan laporan harus jelas dan terdokumentasi, sehingga Pelapor dan Tim Kepatuhan Internal dapat memantau status pengaduan.

e. Akuntabilitas

Penanggung jawab pada tiap tahap penanganan laporan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Sistem Operasional Prosedur (SOP) mengenai pengelolaan *Whistleblowing System* (WBS) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

E. Pengertian Umum

1. Komisi Pemilihan Umum yang selanjutnya disingkat KPU adalah lembaga penyelenggara pemilihan umum yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri dalam melaksanakan pemilihan umum.
2. Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang selanjutnya disingkat KPU Provinsi adalah lembaga penyelenggara pemilihan umum di provinsi.
3. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang selanjutnya disingkat KPU Kabupaten/Kota adalah lembaga penyelenggara pemilihan umum di kabupaten/kota.
4. Sekretariat Jenderal KPU adalah lembaga kesekretariatan KPU yang berkedudukan di ibu kota negara yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU.
5. Sekretariat KPU Provinsi adalah lembaga kesekretariatan KPU yang berkedudukan di ibu kota provinsi yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU Provinsi.
6. Sekretariat KPU Kabupaten/Kota adalah lembaga kesekretariatan KPU yang berkedudukan di ibu kota kabupaten/kota yang bertugas membantu pelaksanaan tugas KPU Kabupaten/Kota.
7. Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) yang selanjutnya disingkat WBS adalah sistem untuk memproses

jdih.kpu.go.id

pengaduan dan/atau pemberian informasi yang disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung sehubungan dengan adanya perbuatan yang melanggar perundang-undangan, peraturan/standar, kode etik, dan kebijakan, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta korupsi, kolusi, dan nepotisme yang terjadi di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.

8. Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disingkat TPK adalah perbuatan melawan hukum yang memenuhi unsur-unsur sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai TPK.
9. Non Tindak Pidana Korupsi yang selanjutnya disebut Non TPK adalah perbuatan yang melanggar perundang-undangan, peraturan/standar, kode etik, dan kebijakan, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum yang tidak termasuk dalam TPK.
10. Sistem Penanganan Pengaduan *(Whistleblowing Sytem)* adalah sistem untuk memproses pengaduan dan/atau pemberian informasi yang disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung sehubungan dengan adanya perbuatan yang melanggar perundang-undangan, peraturan/standar, kode etik, dan kebijakan, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta korupsi, kolusi, dan nepotisme yang terjadi di lingkungan KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.
11. Aplikasi *Whistleblowing System* KPU yang selanjutnya disebut Aplikasi WBS KPU adalah aplikasi untuk memproses pengaduan dan/atau pemberian informasi yang disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung sehubungan dengan adanya dugaan TPK maupun Non TPK di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang dibangun dengan sistem berbasis web.
12. Media Pengaduan WBS KPU adalah media selain Aplikasi WBS KPU untuk menyampaikan informasi yang disampaikan secara langsung dan/atau tidak langsung sehubungan dengan adanya dugaan TPK maupun Non TPK di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.
13. *Whistleblower* yang selanjutnya disebut Pelapor adalah pegawai di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang menyampaikan

jdih.kpu.go.id

pengaduan mengenai dugaan terjadinya TPK dan/atau Non TPK.

14. Pengaduan adalah informasi mengenai dugaan terjadinya TPK dan/atau Non TPK di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang disampaikan oleh Pelapor melalui Aplikasi WBS KPU dan/atau Media Pengaduan WBS KPU.
15. Terlapor adalah pegawai di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang dilaporkan oleh Pelapor karena diduga melakukan TPK dan/atau Non TPK.
16. Saksi adalah orang yang mengetahui, melihat, mendengar dan/atau mengalami sendiri terjadinya dugaan TPK dan atau Non TPK yang dilaporkan oleh Pelapor.
17. Retaliasi adalah tindakan balasan yang dilakukan oleh Terlapor kepada Pelapor, yang dapat menyebabkan pelemahan dan/atau pengurungan niat pelaporan yang dilakukan, dan/atau merugikan Pelapor.
18. Verifikasi adalah tahapan penanganan Pengaduan untuk menilai kelengkapan informasi awal dalam Pengaduan dan mengklasifikasikan Pengaduan dalam kategori TPK atau non TPK;
19. Investigasi adalah proses pengumpulan fakta dan bukti terkait Pengaduan.
20. Pelindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Pelapor dan Saksi yang wajib dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
21. Tim Kepatuhan Internal adalah unit atau satuan tugas KPU yang dibentuk untuk menangani pengaduan dalam WBS.

jdih.kpu.go.id

BAB II

PELINDUNGAN PELAPOR DAN KERAHASIAAN DATA PELAPOR

Pada proses penanganan Pengaduan ada kemungkinan timbulnya Retaliasi yang dapat berupa ancaman terhadap fisik maupun ancaman hukum seperti pencemaran nama baik, perbuatan tidak menyenangkan, atau tindak pidana lainnya yang dimaksudkan sebagai bentuk pembalasan atas pengaduan Pelapor. Sehubungan dengan hal tersebut, KPU perlu memberikan pelindungan kepada Pelapor dengan mekanisme dan/atau prosedur yang ditentukan secara jelas dan terstuktur.

A. Pelindungan Pelapor

Pelindungan terhadap kerahasiaan Pelapor dijamin melalui dua hal yaitu mekanisme pengelolaan Pengaduan dalam Aplikasi WBS KPU dan Tim Kepatuhan Internal yang wajib menjaga identitas pelapor. Pada mekanisme pengelolaan Pengaduan dalam Aplikasi WBS KPU tidak melibatkan Terlapor sama sekali di dalam proses penanganan Pengaduan hingga Pengaduan tersebut diputuskan untuk layak diproses lebih lanjut.

Tim Kepatuhan Internal wajib menjaga kerahasiaan identitas Pelapor dan isi Pengaduan, sebagaimana diatur dalam 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. Oleh karena itu, diperlukan pencantuman tugas, kewenangan, dan/atau kewajiban Tim Kepatuhan Internal untuk menjaga kerahasiaan identitas Pelapor dan isi Pengaduan yang ditetapkan dengan Keputusan KPU mengenai Tim Kepatuhan Internal KPU.

B. Pelindungan Fisik dan Hukum

KPU memberikan pelindungan fisik dan hukum kepada Pelapor apabila terdapat dampak negatif yang mungkin timbul setelah

jdih.kpu.go.id

penyampaian Pengaduan. KPU akan berkoordinasi dengan Aparat Penegak Hukum untuk memberikan pelindungan terhadap Pelapor.

C. Mekanisme Pelindungan dan Kerahasiaan Data Pelapor

Pelindungan dan jaminan kerahasiaan data Pelapor dilakukan dengan ketentuan dan mekanisme sebagai berikut:

1. Pelindungan dan Jaminan Kerahasiaan Data Pelapor

   Pelindungan dan jaminan kerahasiaan data Pelapor dilakukan dengan ketentuan:

   a. seluruh Pengaduan yang masuk pada Aplikasi WBS KPU maupun Media Pengaduan WBS KPU akan ditangani oleh Tim Kepatuhan Internal yang telah ditetapkan melalui Keputusan KPU;
   b. mekanisme penanganan Pengaduan dilakukan sesuai dengan Pedoman dan Sistem Operasional Prosedur (SOP) mengenai pengelolaan *Whistleblowing System* (WBS) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota yang berlaku, sehingga seluruh proses penanganan Pengaduan menjamin pelindungan dan kerahasiaan data Pelapor;
   c. pelindungan terhadap kerahasiaan Pelapor meliputi kerahasiaan terhadap identitas Pelapor dan isi Pengaduan;
   d. identitas Pelapor dan detail materi pengaduan hanya dapat diketahui oleh Tim Kepatuhan Internal. Informasi terkait identitas Pelapor tidak diinformasikan baik pada rencana penanganan pengaduan atau dokumen lainnya yang disampaikan ke pihak lain baik internal maupun eksternal dalam rangka menindaklanjuti Pengaduan. Dalam meneruskan Pengaduan tersebut, KPU wajib menjaga kerahasiaan identitas Pelapor termasuk mempertimbangkan risiko terungkapnya identitas Pelapor apabila data/dokumen yang disampaikan oleh Pelapor akan disampaikan ke pihak lain baik internal maupun eksternal. Pembukaan identitas Pelapor wajib dengan persetujuan penanggung jawab Tim Kepatuhan Internal dan persetujuan Pelapor dengan menggunakan surat pernyataan resmi bermeterai.

jdih.kpu.go.id

e. petugas Tim Kepatuhan Internal yang tidak mengikuti Pedoman dan Sistem Operasional Prosedur (SOP) mengenai pengelolaan *Whistleblowing System* (WBS) di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam memberikan informasi terkait identitas Pelapor dan detail materi Pengaduan, akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan internal KPU mengenai pelaksanaan disiplin pegawai;

f. petugas Tim Kepatuhan Internal yang melakukan penanganan Pengaduan memberikan pemahaman kepada Pelapor agar tidak menyebarluaskan Pengaduan yang disampaikan.

2. Pelindungan Karir Pelapor

Pelindungan karir Pelapor dilakukan dengan ketentuan:

a. pelindungan karir Pelapor dilakukan terhadap Pelapor meliputi pelindungan karir Pelapor dari ancaman dan tindakan:
   1) mutasi dan/atau demosi;
   2) pemberhentian sebagai ASN atau Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) bagi non ASN;
   3) penilaian kinerja dan catatan data pribadi;
   4) Perbuatan tidak menyenangkan di lingkungan kerja; dan/atau
   5) bentuk hukuman displin lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;

b. mutasi, demosi, dan pemberhentian sebagai ASN atau Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) bagi non ASN harus mempertimbangkan apakah hal tersebut merupakan bentuk Retaliasi atas pengaduan Pelapor;

c. mutasi, demosi dan pemberhentian sebagai ASN atau Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) bagi non ASN yang terbukti merupakan Retaliasi, maka pihak yang mengusulkan dan/atau yang bekerja sama diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan internal KPU;

d. penilaian kinerja dan catatan pribadi yang merugikan Pelapor sebagai bentuk Retaliasi direhabilitasi oleh KPU. Pihak yang memberikan penilaian dan catatan pribadi yang merugikan

jdih.kpu.go.id

sebagai bentuk Retaliasi kepada Pelapor diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan internal yang berlaku;

e. perbuatan tidak menyenangkan yang merugikan Pelapor sebagai bentuk Retaliasi diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan internal yang berlaku;

D. Pemberian Sanksi

KPU memberikan sanksi kepada Terlapor, Pelapor, Tim Kepatuhan Internal apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Terlapor

   Terlapor yang terbukti melakukan pelanggaran TPK dan/atau Non TPK akan ditindak sesuai dengan mekanisme dan kebijakan internal yang diatur oleh KPU;

2. Pelapor

   Pelapor yang terbukti menggunakan bukti palsu dalam pelaporan akan ditindak sesuai dengan mekanisme dan kebijakan internal yang diatur oleh KPU;

3. Tim Kepatuhan Internal

   Tim Kepatuhan Internal yang terbukti:

   a. menghentikan proses penanganan Pengaduan tanpa mengikuti prosedur yang berlaku;
   b. menyebarluaskan identitas Pelapor;
   c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait Pengaduan yang bersifat rahasia dan/atau sensitif;
   d. menyalahgunakan wewenang dan sarana prasarana Pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok;
   e. menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan; dan/atau
   f. memanfaatkan informasi yang diperoleh dalam penanganan Pengaduan untuk kepentingan selain penyelesaian Pengaduan, kecuali dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan;

   akan ditindak sebagaimana mekanisme dan kebijakan internal KPU.

jdih.kpu.go.id

BAB III

TIM KEPATUHAN INTERNAL

A. Tim Kepatuhan Internal

Tim Kepatuhan Internal terdiri atas:

1. Pengarah, yaitu Ketua dan Anggota KPU;
2. Pembina, yaitu Sekretaris Jenderal KPU;
3. Penanggung jawab/ketua, yaitu Pimpinan Unit Kerja Eselon I Pada Inspektorat Utama Sekretariat Jenderal KPU;
4. Wakil penanggung jawab/wakil ketua, yaitu Pimpinan Unit Kerja Eselon I pada Kedeputian Bidang Dukungan Teknis Sekretariat Jenderal KPU dan Kedeputian Bidang Administrasi Sekretariat Jenderal KPU;
5. *Reviewer*, yaitu Pimpinan Unit Kerja Eselon II Pada Inspektorat Utama Setjen KPU, Biro Hukum Sekretariat Jenderal KPU dan Biro Sumber Daya Manusia Sekretariat Jenderal KPU;
6. Supervisor Penelaah, yaitu Pejabat Eselon III dan/atau Pejabat Fungsional Ahli Madya yang ditunjuk pada Inspektorat Utama;
7. Supervisor Verifikator, yaitu Pejabat Eselon IV dan/atau Pejabat Fungsional Ahli Muda yang ditunjuk pada Inspektorat Utama, Biro Hukum dan Biro Sumber Daya Manusia;
8. Penelaah, yaitu Pejabat Fungsional Auditor pada Inspektorat Utama;
9. Verifikator, yaitu Pejabat Fungsional Ahli Pertama dan/atau Pelaksana pada Inspektorat Utama, Biro Hukum dan Biro Sumber Daya Manusia;
10. Penerima, yaitu Pelaksana pada Inspektorat Utama;
11. Administrator Aplikasi WBS KPU, yaitu Pejabat Fungsional Ahli Muda dan/atau Pejabat Fungsional Ahli Pertama pada Inspektorat Utama.

B. Tugas Tim Kepatuhan Internal

Tim Kepatuhan Internal memiliki tugas:

1. Pengarah, memiliki tugas memberikan arahan strategis dan pengendalian umum;
2. Pembina, memiliki tugas menjamin dukungan sumber daya dan pembinaan teknis;
3. Penanggung Jawab/Ketua, memiliki tugas memimpin pelaksanaan

jdih.kpu.go.id

pengelolaan Pengaduan;

4. Wakil Penanggung Jawab/Wakil Ketua, memiliki tugas membantu pelaksanaan tugas ketua;
5. *Reviewer*, memiliki tugas menerima hasil telaah dari Supervisor Penelaah dan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
   a. memeriksa kembali hasil telaah tersebut;
   b. jika hasil telaah dipandang memadai untuk ditindaklanjuti, reviewer dapat menyetujui telaah Pengaduan dimaksud dengan mengisi catatan persetujuan kepada penanggung jawab/ketua untuk diteruskan kepada Pimpinan KPU dan/atau diusulkan untuk dibahas dalam Rapat Pleno KPU; dan
   c. jika hasil telaah dipandang tidak memadai untuk ditindaklanjuti maka *reviewer* dapat menolak laporan dan wajib mengisi catatan persetujuan. Selanjutnya, telaah pengaduan dikembalikan ke penelaah untuk di telaah kembali.
6. Supervisor Penelaah, memiliki tugas menerima dan memeriksa hasil telaah yang telah disusun oleh penelaah sebagai berikut:
   a. apabila hasil telaah dari penelaah dipandang telah memadai untuk ditindaklanjuti maka supervisor penelaah menyetujui laporan untuk diteruskan ke *reviewer*;
   b. apabila hasil telaah dari penelaah dipandang belum memadai untuk ditindaklanjuti maka supervisor penelaah menolak hasil telaah dan menjelaskan alasannya, serta mengembalikan hasil telaah ke penelaah untuk ditelaah kembali; dan
   c. jika terdapat penambahan telaahan/uraian isian lainnya, maka supervisor penelaah dapat menambahkan uraian pengisian yang telah dilakukan oleh penelaah.
7. Penelaah, memiliki tugas menerima Pengaduan yang telah didistribusikan oleh supervisor penelaah dan melakukan pengisian beberapa hal sebagai berikut:
   a. nama dugaan kasus;
   b. identitas Terlapor;
   c. uraian Pengaduan:
   d. lampiran telaah;
   e. *tagging* Penelaah;
   f. pengkategorisasian dugaan TPK atau Non TPK;

jdih.kpu.go.id

g. Pasal yang dilanggar;
h. periode kejadian;
i. tempat kejadian;
j. modus, metode, atau cara yang dilakukan dalam melakukan dugaan TPK atau Non TPK;
k. informasi keterkaitan;
l. kewenangan;
m. tingkat prioritas;
n. informasi tambahan;
o. kesimpulan;
p. rekomendasi penelaah;
q. alasan.

8. Supervisor Verifikator, memiliki tugas melakukan pengecekan terhadap syarat formil Pengaduan diantaranya:
   a. kesesuaian identitas; dan
   b. bukti dukung yang dibutuhkan.
   Jika syarat formil tidak dipenuhi maka Pengaduan dapat ditolak dengan menjelaskan alasan penolakan, namun apabila terpenuhi maka laporan disetujui dan didistribusikan ke verifikator.
9. Verifikator, memiliki tugas menerima Pengaduan yang telah didistribusikan dan melakukan pengisian beberapa hal sebagai berikut:
   a. ringkasan informasi;
   b. *tagging* Pengaduan;
   c. menentukan kewenangan;
   d. menentukan ada atau tidaknya indikasi dugaan pelanggaran;
   e. memberikan alasan ada atau tidaknya indikasi;
   f. memberikan rekomendasi:
      1) penelahaan
         rekomendasi penelaahan diberikan jika ditemukan adanya indikasi dugaan terjadinya TPK dan/atau Non TPK di KPU, KPU Provinsi, dan/atau KPU Kabupaten/Kota;
      2) penerusan
         rekomendasi penelaahan diberikan jika ditemukan adanya indikasi dugaan terjadinya TPK dan/atau Non TPK namun bukan merupakan kewenangan KPU;

jdih.kpu.go.id

3) arsip

rekomendasi penelaahan diberikan jika tidak ditemukan adanya indikasi dugaan pelanggaran di dalam Pengaduan.

10. Penerima, memiliki tugas menerima Pengaduan yang disampaikan oleh Pelapor. Pengaduan yang disampaikan melalui Media Pengaduan WBS KPU akan diinput ke Aplikasi WBS KPU oleh Penerima sesuai dengan isi Pengaduan yang disampaikan, dengan tetap menjaga kerahasiaan data Pelapor dan Pengaduan yang disampaikan.
11. Administrator Aplikasi WBS KPU, memiliki tugas untuk melakukan verifikasi validitas identitas pendaftar yang akan melakukan Pengaduan mengenai terjadinya dugaan TPK dan/atau Non TPK, dengan prosedur sebagai berikut:
    a. memastikan validitas identitas pendaftar akun Pelapor sudah sesuai dan bukan identitas palsu, serta memeriksa kelengkapan dokumen pendaftaran; dan
    b. setelah melakukan validasi identitas pendaftar dan kelengkapan dokumen pendaftaran, WBS *Administrator* menyetujui pembuatan akun.

C. Sosialisasi WBS dan Aplikasi WBS KPU oleh Tim Kepatuhan Internal

Tim Kepatuhan Internal wajib melakukan sosialisasi WBS yang dilakukan melalui kegiatan luring maupun daring melalui sosial media dan mencantumkan *link* Aplikasi WBS KPU pada laman resmi KPU.

KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota dapat melakukan sosialisasi tentang penyampaian Pengaduan WBS yang dapat diajukan melalui Aplikasi WBS KPU. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan luring maupun daring melalui sosial media dan mencantumkan link Aplikasi WBS KPU pada laman resmi KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota. Selanjutnya, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota melaporkan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan tersebut kepada Tim Kepatuhan Internal.

jdih.kpu.go.id

BAB IV

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DALAM WBS

Prosedur Penanganan Pengaduan dalam WBS dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:

A. Pendaftaran Akun Pelapor dan Penyampaian Pengaduan

Pendaftaran akun Pelapor dan penyampaian Pengaduan dilaksanakan dengan ketentuan:

1. pada tahap pendaftaran akun Pelapor dan penyampaian Pengaduan, Pelapor terlebih dahulu membuat akun pada portal resmi Aplikasi WBS KPU melalui laman *www.wbs.kpu.go.id*;
2. selain melalui Aplikasi WBS KPU, Pelapor dapat menyampaikan Pengaduan melalui Media Pengaduan WBS yang dapat dilakukan melalui kotak aduan, surat, surat elektronik (surel), pesan elektronik, dan media lain yang ditentukan Tim Kepatuhan Internal, yang selanjutnya akan diterima oleh petugas penerima untuk kemudian diinput ke Aplikasi WBS KPU.

B. Persetujuan Akun Pelapor oleh Administrator Aplikasi WBS KPU

Persetujuan akun Pelapor dilakukan oleh administrator Aplikasi WBS KPU dengan ketentuan:

1. Administrator Aplikasi WBS KPU bertugas memverifikasi validitas data pendaftar akun Pelapor. Dimulai dari memastikan data identitas sesuai dan bukan palsu dan memeriksa kelengkapan dokumen pendaftaran;
2. Administrator Aplikasi WBS KPU melakukan proses validasi berupa *cross-check* data dengan basis data kepegawaian internal apabila diperlukan;
3. setelah validasi, Administrator Aplikasi WBS KPU menyetujui pembuatan akun Pelapor;
4. jika disetujui, pendaftar akun Pelapor mendapat akses penuh ke fitur pelaporan dan pelacakan status Pengaduan;
5. Administrator Aplikasi WBS KPU mencatat proses pembuatan akun dan menyimpan arsip data pendaftar untuk audit.

jdih.kpu.go.id

C. Pengajuan Pengaduan

Pengajuan Pengaduan dilaksanakan dengan ketentuan:

1. pengajuan Pengaduan merupakan tahap awal dalam mekanisme WBS, yaitu ketika Pelapor menyampaikan dugaan TPK dan/atau Non TPK yang dilakukan oleh Terlapor;
2. Pelapor bertindak sebagai pihak yang melaporkan dugaan TPK dan/atau Non TPK dengan itikad baik, dengan menggunakan instrumen WBS yang telah disediakan. Pengaduan disampaikan secara lengkap, jelas, dan bertanggung jawab melalui Aplikasi WBS KPU atau Media Pengaduan WBS KPU;
3. dalam pengajuan Pengaduan, Pelapor diharapkan mencantumkan informasi yang memadai, seperti siapa pelaku dugaan TPK dan/atau Non TPK, kapan dan di mana peristiwa terjadi, serta bukti atau indikasi yang mendukung Pengaduan;
4. kelengkapan dan kejelasan Pengaduan menjadi standar mutu baku yang penting untuk memastikan laporan dapat diverifikasi dan ditindaklanjuti secara efektif oleh pihak yang berwenang. Pelapor juga dijamin kerahasiaannya serta mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan yang berlaku.

D. Penerimaan Pengaduan oleh Penerima Pengaduan

Penerimaan Pengaduan oleh penerima Pengaduan dilaksanakan dengan ketentuan:

1. petugas penerima Pengaduan secara aktif memantau Aplikasi WBS KPU atau Media Pengaduan WBS KPU;
2. petugas penerima Pengaduan melakukan skrining awal kelengkapan dan validitas Pengaduan. Jika informasi yang disampaikan oleh Pelapor kurang, petugas penerima Pengaduan akan menghubungi Pelapor melalui kontak yang diberikan oleh Pelapor;
3. jika Pengaduan yang diajukan tidak lengkap atau tidak jelas, Pelapor diberi batas waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja. Apabila Pelapor tidak melengkapi Pengaduan selama waktu yang ditentukan, Pengaduan yang diajukan dapat ditolak;
4. data Pengaduan yang diajukan dicatat detail, termasuk tanggal dan jam penerimaan, yang akan digunakan sebagai arsip dan pengendalian mutu.

jdih.kpu.go.id

E. Verifikasi Pengaduan oleh Supervisor Verifikator dan Verifikator

Verifikasi Pengaduan dilaksanakan dengan ketentuan:

1. supervisor verifikator bertugas mengatur jadwal dan metode verifikasi;
2. verifikator melakukan langkah berikut:
   a. mengonfirmasi kebenaran data dengan sumber atau pihak terkait;
   b. memeriksa bukti secara objektif dan independen;
   c. menilai apakah Pengaduan memenuhi prasyarat lanjut penanganan atau perlu dihentikan/diterima seadanya;
   d. jika verifikasi lengkap dan layak, Pengaduan disiapkan untuk penelaahan lebih lanjut;
   e. mendokumentasikan semua proses verifikasi secara transparan untuk keperluan audit.

F. Penelaahan oleh Supervisor Penelaah dan Penelaah

Penelaahan dilaksanakan dengan ketentuan:

1. penelaah mengevaluasi isi laporan secara mendalam dengan:
   a. menganalisis implikasi hukum dan administratif dari Laporan Pengaduan;
   b. menimbang urgensi dan dampak sosial dari dugaan TPK dan/atau Non TPK; dan
   c. mengusulkan langkah strategis penanganan Pengaduan;
2. supervisor penelaah mengawasi proses dan memastikan agar kualitas hasil penelaahan konsisten dan sesuai standar dengan ketentuan:
   a. hasil penelaahan berupa dokumen rekomendasi yang menjadi dasar keputusan pimpinan; dan
   b. dalam melaksanakan kegiatan telaah, penelaah melakukan pemeriksaan substantif berupa analisis informasi dan pencarian informasi terkait kecukupan bukti permulaan atas dugaan TPK dan/atau Non TPK;
3. parameter pemenuhan kecukupan bukti permulaan atas pengajuan Pengaduan adalah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:
   a. adanya dugaan TPK dan/atau Non TPK yang dilaporkan;
   b. dimana dugaan TPK dan/atau Non TPK tersebut terjadi;
   c. kapan dugaan TPK dan/atau Non TPK tersebut terjadi;
   d. nama pejabat/pegawai yang terindikasikan dengan dugaan TPK dan/atau Non TPK tersebut; dan

jdih.kpu.go.id

e. bagaimana cara/modus dugaan TPK dan/atau Non TPK tersebut terjadi.

Kelima unsur tersebut dapat disingkat dengan istilah 5W + 1H yaitu *What* (dugaan TPK dan/atau Non TPK apa yang terjadi), *Where* (di mana dugaan TPK dan/atau Non TPK terjadi), *When* (kapan dugaan TPK dan/atau Non TPK terjadi), *Who* (siapa yang terindikasi melakukan), dan *How* (bagaimana dugaan TPK dan/atau Non TPK terjadi).

4. penelaah dapat berkomunikasi dengan dan wajib memberikan informasi kepada Pelapor terkait dengan tindak lanjut atas Pengaduan dengan kategori dugaan melalui komunikasi telepon ataupun dengan surat tanggapan kepada Pelapor, selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak diterimanya Pengaduan.
5. dari hasil penelahaan, diperoleh hal-hal sebagai berikut:
   a. apabila hasil penelaahan menunjukkan bahwa bukti permulaan yang dikumpulkan belum mencukupi maka Pengaduan akan ditutup atau selesai, kecuali terdapat informasi tambahan yang diterima oleh penelaah baik yang berasal dari Pelapor maupun pihak lain;
   b. untuk Pengaduan yang dikategorikan sebagai Pengaduan Non TPK ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan internal KPU;
   c. untuk Pengaduan yang dikategorikan sebagai Pengaduan dugaan TPK, penelaah melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
      1) melakukan komunikasi dengan Pelapor;
      2) melakukan analisis materi Pengaduan beserta bukti pendukungnya dan melakukan pengayaan informasi yang berkaitan dengan Pengaduan yang diterima;
      3) melakukan pengecekan apakah Pengaduan juga disampaikan kepada KPU di luar mekanisme WBS;
      4) melakukan identifikasi lebih lanjut terhadap Pengaduan berupa unsur 5W+1H dari materi Pengaduan, analisis materi Pengaduan, hasil komunikasi dengan Pelapor, dan pengayaan informasi yang dilakukan;
      5) melakukan analisis apakah materi Pengaduan merupakan kewenangan KPU dan memberi tanda kewenangan KPU pada Aplikasi WBS KPU;

jdih.kpu.go.id

6) hasil telaah/analisis Pengaduan diinput oleh penelaah ke dalam Aplikasi WBS KPU dengan rekomendasi sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Rekomendasi Telaah

Kriteria	Rekomendasi
1. Pengaduan TPK dan/atau Non TPK dan memenuhi syarat administratif 2. Pengaduan TPK dan/atau Non TPK yang tidak memenuhi syarat administratif, dengan *judgement* atau hasil penilaian proses dan/atau pertimbangan etika yang dilakukan oleh Pengadu sebelum memutuskan untuk melakukan Pengaduan, dapat diperkaya lebih lanjut.	Reviewer
Pengaduan TPK dan/atau Non TPK yang tidak memenuhi syarat administratif dan sulit untuk diperkaya lebih lanjut.	Pengarsipan

G. *Review* oleh *Reviewer*

Review dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. *reviewer* melakukan peninjauan menyeluruh terhadap proses dari tahap verifikasi hingga penelaahan;
2. memastikan seluruh prosedur sudah dilaksanakan dengan benar tanpa cacat proses;
3. menilai konsistensi hasil dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku;
4. reviewer memberikan persetujuan akhir atas hasil telaah dan rekomendasi sebagaimana kriteria sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Rekomendasi *Reviewer*

Kriteria	Tindak Lanjut
Pengaduan TPK dan/atau Non TPK dan memenuhi syarat administratif	Mengajukan disposisi kepada Penanggungjawab, Pembina dan Pengarah

jdih.kpu.go.id

Kriteria	Tindak Lanjut
Pengaduan TPK dan/atau Non TPK yang tidak memenuhi syarat administratif, dengan *judgement* atau hasil penilaian proses dan/atau pertimbangan etika yang dilakukan oleh Pengadu sebelum memutuskan untuk melakukan Pengaduan, dapat diperkaya lebih lanjut	Akan didisposisikan kembali kepada supervisor penelaah untuk dilakukan telaah ulang dan penyempurnaan bukti pendukung
Pengaduan TPK dan/atau Non TPK yang tidak memenuhi syarat administratif dan sulit untuk diperkaya lebih lanjut.	Pengarsipan

5. seluruh Pengaduan dengan kategori TPK dan Non TPK yang telah ditelaah/dianalisis akan masuk dalam data yang dapat diakses oleh KPK dan KPU yang meliputi informasi terkait nama instansi, judul laporan, waktu kejadian dugaan, lokasi, dan *flag* atau indikasi dugaan TPK dan Non TPK yang merupakan kewenangan KPU;
6. seluruh Pengaduan dengan kategori dugaan TPK akan direkonsiliasi secara berkala atau atas permintaan KPK dan/atau KPU dengan tujuan untuk menentukan tindak lanjut Pengaduan;

H. Mekanisme Penerusan Pengaduan

Setelah *Reviewer* memberikan hasil akhir Pengaduan, Pengaduan diteruskan oleh Tim Kepatuhan Internal hanya kepada Pananggungjawab, Wakil Penanggungjawab, Pembina, dan Pengarah dengan ketentuan sebagai berikut :

1. jika Pengaduan terkait pegawai pada Sekretariat Jenderal KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupatem/Kota, maka Pengaduan akan diteruskan kepada Penanggungjawab, Wakil Penanggungjawab dan Pembina melalui mekanisme persuratan yang bersifat rahasia dengan menggunakan amplop rangkap 2 (dua) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan KPU yang mengatur mengenai tata naskah dinas KPU;
2. jika Pengaduan terkait Anggota KPU, KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota, maka Pengaduan akan diteruskan kepada Pembina

jdih.kpu.go.id

dan Pengarah melalui mekanisme persuratan yang bersifat rahasia dengan menggunakan amplop rangkap 2 (dua) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan KPU yang mengatur mengenai tata naskah dinas KPU;

3. mekanisme disposisi Pengaduan memperhatikan jaminan kerahasiaan Pengaduan tersebut dan dimonitoring oleh Tim Kepatuhan Internal;
4. koordinasi antar unit kerja yaitu dengan Biro Hukum dan Biro Sumber Daya Manusia dilakukan dengan memperhatikan aspek kerahasiaan Pengaduan.

jdih.kpu.go.id

BAB V
MONITORING EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

A. Monitoring

Monitoring dilaksanakan dengan ketentuan:

1. koordinasi internal yang melibatkan Unit Kerja dan Satuan Kerja terkait;
2. koordinasi eksternal yaitu dengan KPK terkait evaluasi dan implementasi penerapan aplikasi WBS.

B. Evaluasi dengan Metode Penilaian Mandiri (*Self-assessment*)

Penyusunan pedoman pengelolaan Pengaduan berbasis *self-assessment* merupakan upaya sistematis untuk memastikan bahwa pengelolaan Pengaduan di lingkungan instansi berjalan efektif, responsif, dan sesuai standar pelayanan publik. Melalui mekanisme penilaian mandiri, instansi dapat mengevaluasi kondisi aktual pengelolaan Pengaduan, mencakup aspek kebijakan, prosedur operasional, sarana prasarana, kompetensi sumber daya manusia, serta kualitas tindak lanjut Pengaduan. Hasil *self-assessment* tersebut kemudian menjadi pijakan dalam merumuskan standar operasional, peran dan tanggung jawab unit kerja, serta tata cara pengelolaan Pengaduan yang terdokumentasi secara jelas dalam bentuk pedoman. Prinsip penyusunan pedoman menekankan pada berbasis bukti, partisipasi lintas unit, relevansi dengan kebutuhan masyarakat, dan kesinambungan perbaikan layanan.

Penilaian mandiri dilakukan dengan berpedoman pada penilaian sebagai berikut:

1. Asesmen Informasi Umum

   Penilaian asesmen informasi umum dilakukan dengan matriks sebagai berikut:

Tabel 3. Matriks Asesmen Informasi Umum

No	Uraian	Jumlah	%
1	Rata-rata jumlah Pengaduan yang diterima dalam 1 tahun		
2	Jumlah Pengaduan yang diselesaikan		
3	Jumlah Pengaduan tidak dapat diselesaikan		
Jumlah			

jdih.kpu.go.id

2. Hasil Asesmen

Penilaian hasil asesmen dilakukan dengan matriks sebagai berikut:

Tabel 4. Matriks Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1.	Sistem pengelolaan Pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara Pengarah, Pembina, Penanggungjawab, Reviewer, Supervisor penelaah, Penelaah, Supervisor Verifikator, Verifikator, WBS Administrator.				
2	Anggota tim yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan Pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan Pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain				
3	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya				
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola Pengaduan sesuai wewenang				
5.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				
6.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan Pengaduan				
7.	Pengelolaan WBS didukung oleh anggota tim dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				
8	Anggota tim telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing				

jdih.kpu.go.id

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
9	Pengelola WBS telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan Pengaduan)				
10	Pengelola WBS telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit				
11	Pengelola WBS telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi internal				
12.	Pembina menggunakan data Pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				
13.	Sistem pengelolaan Pengaduan telah teringtegrasi dengan aplikasi lain				
14.	Pengarah,Pembina dan Penanggung jawab akan mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan Pengaduan				
15.	Anggota tim yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian Pengaduan berjalan secara efektif				
16.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				
17.	Pengarah, Pembina, Penanggung jawab dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan Pengaduan				

jdih.kpu.go.id

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
18.	Anggota tim yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan Pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi				
19.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				

3. Kategorisasi Hasil Asesmen

Hasil Asesmen dapat dikategorikan dan/atau dikelompokkan dalam aspek sistem pengelolaan Pengaduan sebagai berikut:

Tabel 5. Kategorisasi Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	SDM	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
1.	Sistem pengelolaan Pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara Pengarah, Pembina, penangungjawab, dan anggota tim.									
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan Pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan Pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain									

jdih.kpu.go.id

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	SDM	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
3.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya									
4	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang									
5.	Pengelolaan Pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai									
6.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan Pengaduan									
7.	Pengelolaan Pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai									
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing									
9.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan Pengaduan)									
10.	Pengelola Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi									

jdih.kpu.go.id

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	SDM	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
	lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit									
11.	Pengelolaan Pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik									
12.	Para Pimpinan menggunakan data Pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan									
13.	Sistem pengelolaan Pengaduan telah teringtegrasi dengan aplikasi lain									
14.	Pengelolaan Pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional									
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan Pengaduan									
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian Pengaduan									

jdih.kpu.go.id

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	SDM	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
	berjalan secara efektif									
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan									
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan Pengaduan									
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan Pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.									
20	Penyelengaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi									

C. Tindak Lanjut

1. Penyusunan Laporan

Penyusunan Laporan dibuat dalam bentuk laporan periodik yang merupakan salah satu instrumen penting dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan WBS. Laporan ini disusun secara triwulan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan dokumentasi pelaksanaan kegiatan WBS.

Penyusunan laporan dilakukan dengan pembagian tugas sebagai berikut:

jdih.kpu.go.id

a. Tim Kepatuhan Internal menyusun laporan periodik setiap triwulan yang berisi seluruh rekapitulasi pengelolaan laporan dugaan pelanggaran yang diterima melalui sistem WBS, termasuk status tindak lanjut dan hasil penanganan laporan;
b. KPU Provinsi serta KPU Kabupaten/Kota menyusun laporan pelaksanaan sosialisasi tentang penyampaian Pengaduan WBS yang dapat diajukan melalui Aplikasi WBS KPU yang dilakukan pada wilayah kerjanya setelah pelaksanaan kegiatan sosialisasi selesai.

Laporan periodik ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan administratif, tetapi juga sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan WBS, kendala-kendala yang muncul, serta rekomendasi perbaikan sistem ke depan.

Sistematika laporan periodik adalah sebagai berikut:

a. Pendahuluan
b. Isi laporan/pelaksanaan, meliputi:
    1) rekapitulasi laporan;
    2) analisis laporan;
    3) hasil tindak lanjut laporan;
    4) identifikasi permasalahan dan kendala;
c. Kesimpulan dan Rekomendasi;
d. Penutup;
e. Lampiran (jika ada).

2. Mekanisme Tindak Lanjut

Tindak lanjut laporan periodik dilaksanakan dengan ketentuan:

a. Laporan

   Laporan dibuat berdasarkan disposisi Pimpinan KPU kepada unit kerja terkait.

b. Kerahasiaan

   Laporan dan/atau dokumen terkait tindak lanjut hasil pelaporan akan disampaikan kepada Unit Kerja terkait dengan menjaga kerahasiaan dari isi dokumen tersebut dan akan disampaikan melalui map dan/atau amplop tersegel.

jdih.kpu.go.id

BAB VI

PENUTUP

Pedoman teknis ini ditetapkan oleh KPU sebagai panduan dan pedoman dalam pelaksanaan WBS terhadap dugaan TPK dan/atau Non TPK yang terjadi di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota, untuk mewujudkan KPU sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum yang bersih, profesional, dan berintegritas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM,

ttd.

MOCHAMMAD AFIFUDDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI PEMILIHAN UMUM
Kepala Biro Hukum,

Novy Hasbhy Munnawar

jdih.kpu.go.id