



KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN MAJALENGKA

LAPORAN DAN EVALUASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN MAJALENGKA PERIODE AGUSTUS 2025

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Dewasa ini tuntutan keterbukaan informasi dan pelayanan kepada publik yang lebih cepat, membuat pemerintah harus melakukan berbagai perubahan dan terobosan untuk dapat melayani masyarakat. Komisi Pemilihan Umum (KPU) dalam hal ini KPU Kabupaten Majalengka sebagai salah satu lembaga di daerah, juga melakukan penyesuaian kegiatan-kegiatan pelayanannya dengan tuntutan masyarakat tersebut.

KPU Kabupaten Majalengka selalu berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai media untuk berkomunikasi dengan publik dan penyampaian informasi terkini. Selain itu, seluruh elemen sumber daya manusianya, baik Komisioner maupun Sekretariat didorong untuk selalu berkinerja optimal dan profesional, yaitu kinerja yang proaktif dan dinamis serta beretika, peka, dan peduli agar pelayanan prima dapat terlaksana. Pelayanan prima merupakan salah wujud dari Reformasi Birokrasi pada lingkungan kerja, yang selalu menjadi nafas keseharian seluruh jajaran KPU Kabupaten Majalengka

Salah satu bentuk pelayanan KPU Kabupaten Majalengka kepada masyarakat adalah layanan penanganan pengaduan masyarakat, yang sesuai dengan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat. Layanan penanganan pengaduan masyarakat tersebut merupakan media yang terbuka bagi peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang dilakukan oleh jajaran KPU Kabupaten Majalengka.

2. Maksud dan Tujuan

• Maksud

Maksud penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Pimpinan yang disampaikan dalam forum rapat terhadap pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, yang selanjutnya sebagai bahan laporan ke KPU RI.

• Tujuan

Tujuan penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka

3. Ruang Lingkup

Penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka

4. Dasar

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6109);
- Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik Secara Nasional (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
- 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 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);
- 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;
- Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; dan

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Melakukan evaluasi dan pengecekan terhadap fasilitas layanan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka secara rutin dan berkala.
2. Membuat laporan layanan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka setiap 1 (satu) bulan sekali.

C. HASIL YANG DICAPAI

Hasil dari pemantauan saluran pengaduan masyarakat pada periode Agustus tahun 2025 yaitu tidak ada pengaduan atau laporan dari masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh KPU Kabupaten Majalengka. Berikut tabel terkait hal tersebut di atas:

Jumlah Pengaduan Masyarakat bulan Agustus 2025

No	Saluran Pengaduan	Jumlah
1	Pengaduan Langsung	0
2	Surat tertulis ke Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat	0
3	Kotak Pengaduan	0
4	Pengaduan melalui WA Pelayanan Publik dan <i>link</i> https://infopemilu.kpu.go.id/	0

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat dilaporkan bahwa berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka adalah bahwa periode bulan Agustus 2025 tidak ada pengaduan masyarakat yang masuk ke KPU Kabupaten Majalengka. Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat tetap melakukan evaluasi dan terus berupaya mengembangkan ataupun memperbaharui agar adaptif terhadap segala aspek perubahan dan kondisi yang terjadi dalam masyarakat, namun tetap berpegangan pada peraturan dan ketentuan yang ditetapkan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah. Adaptasi tersebut tentunya berarti seluruh personel di jajaran KPU Kabupaten Majalengka tidak boleh berhenti belajar dan mengembangkan kemampuan diri. Seluruh personil KPU Kabupaten Majalengka perlu untuk selalu mengakses kebijakan yang baru, belajar memanfaatkan teknologi terkini, memahami perubahan pada kondisi sosial dan budaya masyarakat, dan yang tidak kalah penting adalah selalu menunjukkan sikap pelayanan yang santun dan tidak berbelit-belit.

E. PENUTUP

Laporan dan Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat di Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Majalengka yang akan datang.

Majalengka, 31 Agustus 2025

Ketua,



Teguh Fajar Putra Utama