



**BAWASLU**  
PROVINSI GORONTALO

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

LAYANAN POSKO ADUAN MASYARAKAT

# “KAWAL HAK PILIH”

PENGAWASAN PEMUTAKHIRAN DATA PEMILIH BERKELANJUTAN

**BAWASLU PROVINSI GORONTALO**



**Alamat :**

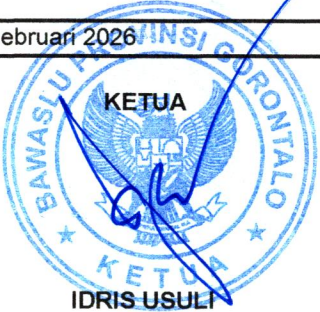
Jl. Drs. Achmad Nadjamuddin, Limba U Dua,  
Kota Selatan, Kota Gorontalo, Gorontalo 96138



**E-mail :**

set.gorontalo@bawaslu.go.id

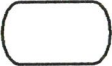
Profesional • Akuntabel • Transparan • Melayani

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><p><b>BAWASLU</b><br/>BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM<br/>PROVINSI GORONTALO</p><p>Jln. Drs. Ahmad Nadjamudin No. 107 Kelurahan Limba U II<br/>Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo, Prov. Gorontalo</p><p><b>BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM</b><br/><b>PROVINSI GORONTALO</b></p></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nomor SOP         | 06.1/HM.00.00/KGO/02/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tanggal Pembuatan | 09 Februari 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tanggal Revisi    | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tanggal Efektif   | 12 Februari 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Disahkan oleh     | <div><p><b>KETUA</b><br/><b>IDRIS USULI</b></p></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nama SOP          | Layanan Posko Aduan Masyarakat Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan Bawaslu Provinsi Gorontalo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Dasar Hukum</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 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</li><li>2. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Bawaslu, Sekretariat Bawaslu Provinsi, dan Bawaslu Kabupaten/Kota</li><li>3. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Bawaslu, Sekretariat Bawaslu Provinsi, Sekretariat Bawaslu Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panwaslu Kecamatan</li><li>4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum</li><li>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Bawaslu Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemilihan Umum</li><li>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, Serta Walikota dan Wakil Walikota</li><li>7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan</li><li>8. Surat Edaran Nomor 29 Tahun 2025 Tentang Pengawasan Penyusunan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.</li><li>9. Keputusan Ketua Bawaslu Provinsi Gorontalo Nomor: 13/PM.00.01/K.GO/07/2025 tentang Penetapan Tim Fasilitasi Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan Bawaslu Provinsi Gorontalo</li></ol> |                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami standar pelayanan Posko Aduan Masyarakat Kawal Hak Pilih</li><li>2. Mengetahui tugas dan fungsi Standar Operasional dan Prosedur Pemerintahan</li><li>3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme penyusunan laporan rekapitulasi data aduan melalui posko aduan masyarakat Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan</li><li>4. Mampu mengelola administrasi dokumen</li></ol> |

| Keterkaitan                                                                                                                                       | Peralatan/Perlengkapan                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pelayanan Informasi</li> <li>2. SOP Penanganan Sengketa Informasi Ajudikasi Non-Litigasi</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop/Printer/Scanner</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. Data Aplikasi SIDALIH (Hak Akses Bawaslu)</li> <li>4. Alat Komunikasi</li> </ol> |
| Peringatan                                                                                                                                        | Pencatatan dan Pendataan                                                                                                                                                                             |
| Jika SOP penanganan keberatan tidak dijalankan maka akan berpotensi timbulnya sengketa informasi                                                  | Disimpan dalam bentuk dokumen tercetak dan elektronik                                                                                                                                                |

**BAGAN ALUR (FLOWCHART) SOP LAYANAN POSKO ADUAN MASYARAKAT "KAWAL HAK PILIH" BAWASLU PROVINSI GORONTALO**

| No | KEGIATAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PELAKSANA            |                     |                                          |                    | KELENGKAPAN                                                                                               | MUTU BAKU |                                                                         | KETERANGAN                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pemohon / Masyarakat | Petugas Posko Aduan | Tim Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih | Koordiv / Pimpinan |                                                                                                           | Waktu     | Output                                                                  |                                                                                                                 |
| 1  | Pemilih/masyarakat menyampaikan aduan terkait data pemilih (belum terdaftar, terdaftar ganda, Data Tidak Memenuhi Syarat/TMS namun masih terdaftar, salah penempatan TPS, dan permasalahan pemutakhiran data pemilih lainnya) ke Posko Aduan Masyarakat "Kawal Hak Pilih", baik secara langsung, melalui telepon/WhatsApp, media sosial, maupun surat elektronik /link <i>googleform</i> . |                      |                     |                                          |                    | 1. KTP-el/KK/Suket<br>2. Uraian aduan/bukti pendukung                                                     | 15 menit  | Aduan tersampaikan kepada Posko                                         | Posko Aduan "Kawal Hak Pilih" merupakan sarana pengawasan partisipatif pemutakhiran data pemilih berkelanjutan. |
| 2  | Petugas Posko menerima aduan, mencatat ke dalam Buku Register Aduan, memberikan nomor tiket aduan, serta menerbitkan tanda terima kepada pelapor.                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                     |                                          |                    | 1. Formulir Posko Aduan<br>2. Buku Register Aduan                                                         | 15 menit  | 1. Formulir aduan terisi<br>2. Tanda terima aduan                       | Petugas Posko wajib memberikan tanda terima kepada pelapor/ Masyarakat/ Pemilih.                                |
| 3  | Petugas Posko memeriksa kelengkapan berkas aduan:<br>A. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi.<br>B. Jika lengkap, berkas diteruskan kepada Tim Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih.                                                                                                                                                                    |                      | <br><br>            |                                          |                    | 1. Formulir aduan<br>2. Berkas pendukung aduan                                                            | 1 jam     | 1. A. Surat permintaan kelengkapan berkas<br>2. B. Berkas aduan lengkap | Kelengkapan berkas paling lambat dipenuhi 3 (tiga) hari kerja sejak diminta.                                    |
| 4  | Tim Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih melakukan penelusuran dan verifikasi data pemilih melalui Sidalih/Sistem Informasi Data Pemilih dan/atau pengawasan langsung di lapangan.                                                                                                                                                                                                         |                      |                     | <br>                                     |                    | 1. Berkas aduan lengkap<br>2. Data pemilih (Aplikasi Cek DPT Online dan Aplikasi SIDALIH Viewers Bawaslu) | 3 hari    | Hasil penelusuran dan verifikasi data pemilih                           |                                                                                                                 |

| No | KEGIATAN                                                                                                                                                                             | PELAKSANA                                                                           |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                     | KELENGKAPAN                                   | MUTU BAKU |                                                      | KETERANGAN                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                      | Pemohon / Masyarakat                                                                | Petugas Posko Aduan                                                                   | Tim Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih                                            | Koordiv / Pimpinan                                                                  |                                               | Waktu     | Output                                               |                                                                                                                      |
| 5  | Tim melakukan koordinasi dan klarifikasi dengan KPU Kabupaten/Kota dan/atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait status data pemilih yang diadakan.                       |                                                                                     |                                                                                       |  |                                                                                     | Hasil penelusuran dan verifikasi data pemilih | 3 hari    | Berita Acara/hasil klarifikasi koordinasi            | Hasil Temuan Ketidaksesuaian Data Pemilih diteruskan Kepada KPU dalam bentuk saran perbaikan                         |
| 6  | Tim menyusun kajian dan rekomendasi tindak lanjut penyelesaian aduan berdasarkan hasil verifikasi dan klarifikasi.                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |  |                                                                                     | Berita Acara/hasil klarifikasi koordinasi     | 2 hari    | Kajian dan rekomendasi tindak lanjut                 |                                                                                                                      |
| 7  | Koordinator Divisi/Pimpinan menelaah, menyetujui, dan menandatangani rekomendasi/surat tanggapan atas aduan.                                                                         |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                     |  | Kajian dan rekomendasi tindak lanjut          | 1 hari    | Surat tanggapan atas aduan yang telah ditandatangani | Surat tanggapan wajib disampaikan kepada pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diregistrasi. |
| 8  | Petugas Posko menyampaikan surat tanggapan/hasil penanganan aduan kepada pemohon.                                                                                                    |  |  |                                                                                     |                                                                                     | Surat tanggapan atas aduan                    | 1 hari    | Surat tanggapan diterima pemohon                     | Apabila pemohon tidak puas atas tanggapan, pemohon dapat mengajukan tindak lanjut ke Bawaslu jenjang di atasnya.     |
| 9  | Petugas Posko mendokumentasikan dan mengarsipkan seluruh berkas penanganan aduan ke dalam sistem pengarsipan Posko dan menjadikan lampiran dalam saran perbaikan kepada KPU Provinsi |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                     | Seluruh berkas penanganan aduan               | 15 menit  | Arsip aduan tersimpan                                |                                                                                                                      |

## **PENGESAHAN**

1. Standar Operasional Prosedur ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan;
2. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ini;
3. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan;
4. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya;
5. Standar Operasional Prosedur ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Gorontalo  
pada tanggal 9 Februari 2026

Ketua Bawaslu Provinsi Gorontalo



**Idris Usuli**