SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;

b. bahwa untuk melakukan perbaikan Standar Pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu dengan mengacu pada tanggapan, masukan dan rekomendasi dari masyarakat atau pihak terkait;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini,

jdih.kpu.go.id/sulteng/palu

untuk layanan :

1. Standar Pelayanan Penyusunan Data Pemilih dan Pemutakhiran Daftar Pemilih Berkelanjutan;
2. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Partai Politik Berkelanjutan;
3. Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID);
4. Standar Pelayanan Pendidikan Pemilih;
5. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
6. Standar Pelayanan Kerjasama.

KEDUA : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,
ttd.
IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
SEKRETARIAT

Syahrul

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN PENYUSUNAN DATA PEMILIH DAN PEMUTAKHIRAN DAFTAR PEMILIH BERKELANJUTAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

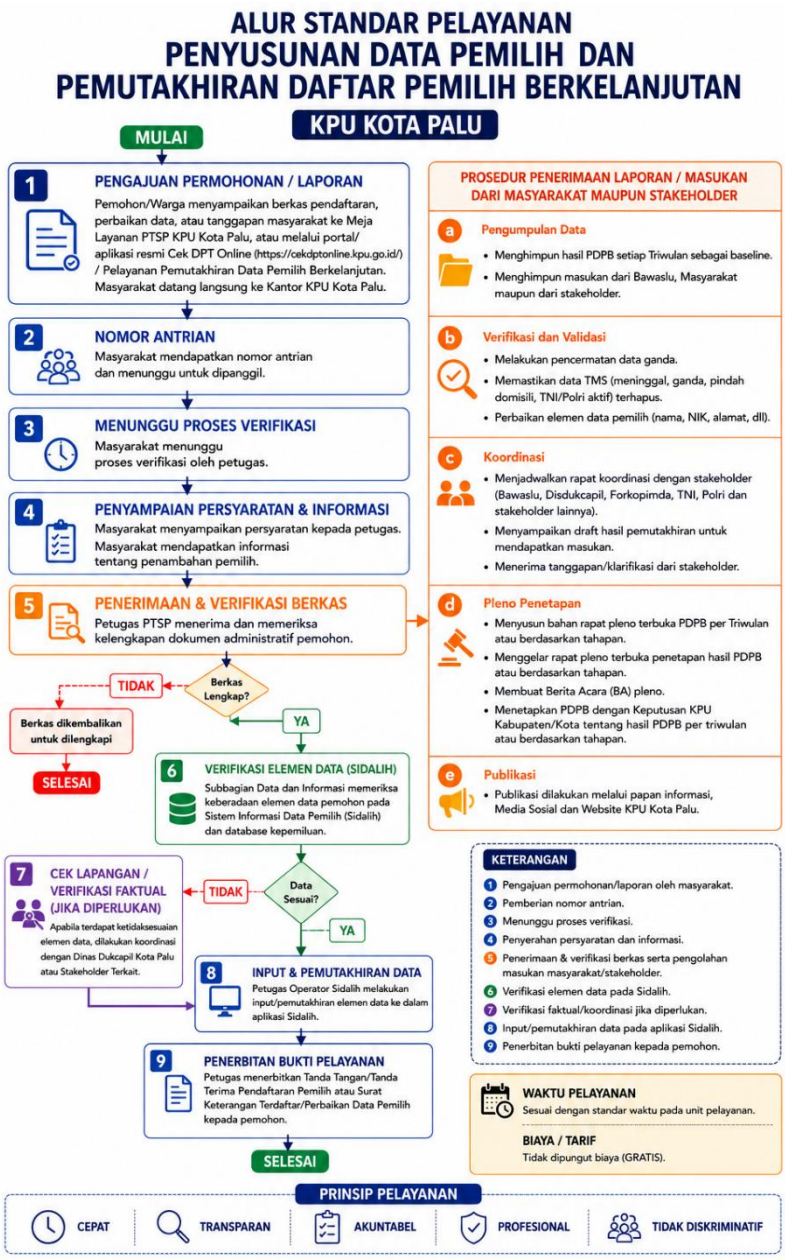
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	**A. Persyaratan Pemilih** 1. berusia genap 17 (tujuh belas) tahun atau lebih, sudah kawin atau sudah pernah kawin yang dibuktikan dengan KTP-el, KK, biodata penduduk, atau IKD; 2. tidak sedang dicabut hak politiknya berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; dan • tidak sedang menjadi prajurit Tentara Nasional Indonesia atau anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. **B. Persyaratan Pendaftaran / Perbaikan Data Pemilih:** 1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) atau Kartu Keluarga (KK) terbaru 2. Formulir Pendaftaran / Tanggapan Masyarakat (Formulir Model A-Tanggapan) 3. Dokumen pendukung (sesuai kebutuhan perbaikan data): a. Surat Akta Kematian (apabila melaporkan pemilih Meninggal Dunia)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		b. Surat Keputusan Pensiun TNI/Polri (apabila beralih status dari TNI/Polri menjadi Sipil) c. Surat Pengangkatan/Kartu Anggota TNI/Polri (apabila beralih status dari Sipil menjadi TNI/Polri) d. Surat Pindah Domisili / Surat Keterangan Pindah (apabila pindah domisili/alamat) e. Putusan Pengadilan pencabutan hak pilih (jika ada) **C. Persyaratan Permohonan Data Pemilih (Bagi Stakeholder/Partai Politik/Bawaslu):** 1. Surat Permohonan Resmi (Rekomendasi/Saran Perbaikan/Imbauan) ditujukan kepada Ketua KPU Kota Palu 2. Identitas Pemohon / Surat Tugas Resmi dari Instansi/Lembaga
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	1. **Pengajuan Permohonan / Laporan:** Pemohon/Warga menyampaikan berkas pendaftaran, perbaikan data, atau tanggapan masyarakat ke Meja Layanan PTSP KPU Kota Palu, atau melalui portal/aplikasi resmi Cek DPT Online (https://cekdptonline.kpu.go.id/) / Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan. Masyarakat datang langsung ke Kantor KPU Kota Palu 2. Masyarakat mendapatkan nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil 3. Masyarakat menunggu proses verifikasi 4. Masyarakat menyampaikan persyaratan kepada petugas Masyarakat mendapatkan informasi tentang penambahan pemilih 5. **Penerimaan & Verifikasi Berkas:** Petugas PTSP menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen administratif pemohon. 6. Dalam Menerima Laporan/ Masukan dari masyarakat maupun stakeholder dilakukan prosedur:

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		a. Pengumpulan data : ○ Menghimpun hasil PDPB setiap Triwulan sebagai baseline. ○ Menghimpun masukan dari Bawaslu, Masyarakat maupun dari stakeholder. b. Verifikasi dan Validasi : ○ Melakukan pencermatan data ganda. ○ Memastikan data TMS (meninggal, ganda, pindah domisili, TNI/Polri aktif) terhapus. ○ Perbaikan elemen data pemilih (nama, NIK, alamat, dll). c. Koordinasi : ○ Menjadwalkan rapat koordinasi dengan stakeholder (Bawaslu, Disdukcapil, Forkopimda, TNI, Polri dan stakeholder lainnya). ○ Menyampaikan draft hasil pemutakhiran untuk mendapatkan masukan. ○ Menerima tanggapan/klarifikasi dari stakeholder. d. Pleno Penetapan : ○ Menyusun bahan rapat pleno terbuka PDPB per Triwulan atau berdasarkan tahapan. ○ Menggelar rapat pleno terbuka penetapan hasil PDPB atau berdasarkan tahapan. ○ Membuat Berita Acara (BA) pleno. ○ Menetapkan PDPB dengan Keputusan KPU Kabupaten/Kota tentang hasil PDPB per triwulan atau berdasarkan tahapan. e. Publikasi : Publikasi dilakukan melalui papan informasi, Media Sosial dan Website KPU Kota Palu 7. **Verifikasi Elemen Data (Sidalih):** Subbagian Data dan Informasi memeriksa keberadaan elemen data pemohon pada Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) dan database kepemiluan 8. **Cek Lapangan / Verifikasi Faktual (Jika Diperlukan):**

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Apabila terdapat ketidaksesuaian elemen data, dilakukan koordinasi dengan Dinas Dukcapil Kota Palu atau Stakeholder Terkait 9. **Input & Pemutakhiran Data:** Petugas Operator Sidalih melakukan input/pemutakhiran elemen data ke dalam aplikasi Sidalih 10. **Penerbitan Bukti Pelayanan:** Petugas menerbitkan Tanda Tangan/Tanda Terima Pendaftaran Pemilih atau Surat Keterangan Terdaftar/Perbaikan Data Pemilih kepada pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	• **Pemeriksaan & Verifikasi Elemen Data:** Maksimal **1 (satu) hari kerja** sejak berkas diterima lengkap • **Penginputan & Penerbitan Tanda Terima Pemutakhiran Data:** Maksimal **2 (dua) hari kerja** (tergantung kebutuhan koordinasi dengan Dinas Dukcapil/Sidalih)
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** Seluruh proses pendaftaran, perbaikan, dan pemutakhiran data pemilih tidak dipungut biaya apapun
5	**Produk Pelayanan**	1. Tanda Terima Pendaftaran / Perbaikan Data Pemilih 2. Status Terdaftar dalam Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) / Cek DPT Online 3. Berita Acara / Rekapitulasi Daftar Pemilih (Daftar Pemilih Hasil Pemutakhiran Berkelanjutan / DPT) sesuai tahapan
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan dan masukan terkait pemutakhiran data pemilih dapat disampaikan melalui : • **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) • **Cek DPT Online**: https://cekdptonline.kpu.go.id/ • **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** • **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** • **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 • **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu • **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

jdih.kpu.go.id/sulteng/palu

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilhan Umum Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		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; 7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan sebagai diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Ruang PTSP / Front Office KPU Kota Palu 2. Perangkat Komputer / Laptop Terkoneksi Jaringan Internet Terproteksi 3. Akses Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) & Server Data 4. Mesin Pencetak / Printer dan Pemindai (Scanner) Dokumen 5. Formulir Cetak Pendaftaran / Perbaikan Data Pemilih 6. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan 7. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas, Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. Menguasai peraturan dan ketentuan teknis pemutakhiran data pemilih 2. Memiliki keterampilan mengoperasikan aplikasi Sidalih dan sistem basis data 3. Memahami tata cara pemutakhiran data serta perlindungan data pribadi pemilih 4. Sikap teliti, komunikatif, jujur, serta menjaga

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		kerahasiaan data pribadi pemilih 5. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas
10	**Pengawasan Internal**	1. Pengawasan teknis langsung oleh Kepala Subbagian Data dan Informasi KPU Kota Palu 2. Supervisi oleh Sekretaris KPU Kota Palu 3. Pengawasan kebijakan oleh Ketua/Anggota KPU Kota Palu Divisi Perencanaan, Data, dan Informasi
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Petugas PTSP / Front Office:** 1 (satu) orang 2. **Operator Sidalih / Staf Subbag Data & Informasi:** 1 (orang) orang 3. **Pelaksana:** 2 (dua) Orang 4. **Jabatan Fungsional:** 2 (dua) Orang 5. **Kasubbag Data & Informasi / Penanggung Jawab Teknis:** 1 (satu) orang
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Proses pemutakhiran data dilakukan secara akurat, mutakhir, komprehensif, dan transparan 2. Hak pilih warga negara yang memenuhi syarat dijamin terdaftar dalam daftar pemilih 3. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Jaminan kerahasiaan dan keamanan Data Pribadi Pemilih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU Perlindungan Data Pribadi / Peraturan KPU terkait) 2. Keamanan sistem jaringan interkoneksi data pemilih dari akses tak berhak 3. Personil Keamanan (Jagatsaksana) 4. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Pengisian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh pemohon/masyarakat dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2. Rapat Evaluasi Rutin / Uji Petik Keakuratan Data Pemilih berkala oleh KPU Kota Palu 3. Dilakukan rapat Pleno Pemutakhiran secara berkala (Triwulan)

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
SEKRETARIAT

Syahrul

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN PEMUTAKHIRAN DATA PARTAI POLITIK BERKELANJUTAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	**A. Persyaratan Perubahan / Pemutakhiran Data Partai Politik:** 1. Surat Pengantar / Permohonan resmi dari Pimpinan Partai Politik Tingkat Kota Palu yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris (atau sebutan lain) yang sah; 2. Surat Keputusan (SK) Kepengurusan Partai Politik Tingkat Kota Palu terbaru dari Pimpinan Pusat/Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Parpol yang telah disahkan Kemenkumham; 3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Tanda Anggota (KTA) Pengurus/Anggota Parpol; 4. Surat Keterangan Domisili Kantor Tetap Kepengurusan Parpol Tingkat Kota Palu dan Dokumen Status Kepemilikan/Sewa Kantor; 5. Daftar Kepengurusan dan Perwakilan Perempuan (minimal 30% sesuai ketentuan); 6. Dokumen pendukung perbaikan/pemutakhiran keanggotaan (misal: Surat Pernyataan Pengunduran Diri/Pemberhentian Anggota, SK Mutasi, atau Surat Pernyataan Penggalangan Anggota Baru). **B. Persyaratan Akses Aplikasi SIPOL:**

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		1. Surat Penunjukan Operator SIPOL (Sistem Informasi Partai Politik) Tingkat Kota Palu 2. Identitas KTP 3. KTA Operator Parpol.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	1. **Pengajuan Dokumen:** Pimpinan/Operator Parpol menyampaikan berkas pemutakhiran data secara langsung ke Meja Layanan PTSP KPU Kota Palu atau diunggah melalui akun SIPOL Parpol; 2. **Penerimaan & Verifikasi Berkas:** Petugas PTSP/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan syarat administrasi awal; 3. **Disposisi Pimpinan:** Surat didisposisikan oleh Ketua/Anggota KPU Kota Palu dan Sekretaris KPU Kota Palu kepada Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum; 4. **Verifikasi Administrasi & Penelitian Dokumen (SIPOL):** Tim Verifikator Subbag Teknis dan Hukum memeriksa keabsahan SK Kepengurusan, keterwakilan perempuan, domisili kantor, serta kegandaan/keabsahan KTA-KTP pengurus dan anggota pada SIPOL; 5. **Verifikasi Faktual (Jika Diperlukan / Sesuai Tahapan):** Pelaksanaan klarifikasi/pemeriksaan langsung ke kantor tetap Parpol atau verifikasi faktual pengurus/anggota; 6. **Input/Update Data & Penerbitan Tanda Terima:** Operator SIPOL KPU Kota Palu menyetujui/meng-update status data pada SIPOL dan menerbitkan Tanda Terima Berkas / Berita Acara Hasil Verifikasi Pemutakhiran Data Parpol.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	1. **Penerimaan dan Verifikasi Awal Administrasi:** Maksimal **1 (satu) hari kerja**; 2. **Penelitian Dokumen & Input SIPOL:** Maksimal **3 (tiga) hari kerja** sejak dokumen diterima lengkap (atau disesuaikan dengan tahapan jadwal Pemutakhiran Data Parpol/SIPOL yang ditetapkan KPU RI).
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** Seluruh proses verifikasi, pemutakhiran data partai politik, dan pelayanan akun SIPOL tidak dipungut biaya apapun.
5	**Produk Pelayanan**	1. Tanda Terima Penyerahan Dokumen Pemutakhiran Data Partai Politik; 2. Berita Acara / Surat Keterangan Hasil Verifikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Administrasi dan Faktual Data Kepengurusan/Keanggotaan/Domisili Kantor Partai Politik; 3. Update Status Akun dan Database Partai Politik pada Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL).
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan dan masukan dapat disampaikan melalui : ● **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) ● **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** ● **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** ● **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 ● **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu ● **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Partai Politik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilhan Umum Menjadi Undang-Undang; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan KPU Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal KPU, Sekretariat KPU Provinsi, dan Sekretariat KPU Kabupaten/Kota beserta perubahannya; 7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pendaftaran, Verifikasi, dan Penetapan Partai Politik Peserta Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Ruang PTSP / Helpdesk SIPOL KPU Kota Palu; 2. Perangkat Komputer / Laptop Terkoneksi Jaringan Internet Cepat dan Terproteksi; 3. Akses Sistem Informasi Partai Politik (SIPOL) KPU; 4. Mesin Pemindai (Scanner) High-Speed dan Printer Cetak Berita Acara; 5. Ruang Mediasi / Ruang Klarifikasi Verifikasi Parpol; 6. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan. 7. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas, Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi**	1. Menguasai peraturan dan juknis pendaftaran serta

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
	Pelaksana	verifikasi Partai Politik; 2. Memiliki kualifikasi dan keterampilan teknis pengoperasian aplikasi SIPOL; 3. Memahami prosedur verifikasi administrasi dan faktual kepengurusan, domisili kantor, serta keanggotaan parpol; 4. Sikap cermat, teliti, netral, adil, independen,. 5. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas
10	**Pengawasan Internal**	1. Pengawasan teknis langsung oleh Kepala Sub. Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum; 2. Supervisi oleh Kepala Sub. Bagian dan Sekretaris KPU Kota Palu; 3. Pengawasan substantif oleh Ketua/Anggota KPU Kota Palu Divisi Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum.
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Petugas PTSP / Front Office:** 1 (satu) orang; 2. **Operator SIPOL / Tim Verifikator (Subbag Teknis & Hukum):** 2–3 (dua sampai tiga) orang; 3. **Kasubbag Teknis Penyelenggaraan & Hukum:** 1 (satu) orang.
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Pelayanan verifikasi dan pemutakhiran data Parpol dilaksanakan secara adil, tidak memihak (imparsial), transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Kerahasiaan dokumen dan akun SIPOL terjamin sesuai standar keamanan data KPU. 3. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan**	1. Jaminan keamanan data digital Parpol pada SIPOL dari akses ilegal/siber; 2. Keamanan fisik berkas/dokumen hardcopy Parpol

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
	Pelayanan	pada ruang arsip terkunci; 3. Kenyamanan dan keamanan area pelayanan Helpdesk PTSP KPU Kota Palu. 4. Personil Keamanan (Jagatsaksana) 5. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Pengisian kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Liaison Officer (LO) / Operator Partai Politik; 2. Rapat Evaluasi Rutin Pelaksanaan Verifikasi dan Pemutakhiran Data Parpol Secara Berkelanjutan.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
SEKRETARIAT

Syahrul

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (PPID)
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	**A. Permohonan Informasi Publik:** 1. Pemohon Informasi wajib menyerahkan/mengunggah identitas diri yang sah: ○ **Perorangan:** Fotokopi/Scan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). ○ **Lembaga/Organisasi Masyarakat:** Fotokopi/Scan Akta Notaris/Pengesahan Badan Hukum dari Kemenkumham, SKT, dan KTP-el Ketua/Penanggung Jawab Lembaga. ○ **Kuasa Pemohon:** Surat Kuasa Bermaterai cukup disertai KTP-el Pemberi dan Penerima Kuasa. 2. Mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik (baik secara fisik di Ruang PPID maupun daring/online melalui portal e-PPID (https://palukotappid.kpu.go.id/) 3. Mencantumkan maksud dan tujuan penggunaan informasi secara jelas dan rinci. **B. Pengajuan Keberatan Informasi Publik:** 1. Pemohon menyerahkan Formulir Keberatan Informasi yang telah diisi. 2. Melampirkan tanda terima permohonan informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		awal dan/atau Surat Pemberitahuan Tertulis dari PPID.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	**A. Prosedur Permohonan Informasi:** 1. **Pengajuan Permohonan:** Pemohon dapat datang langsung ke KPU Kota Palu atau mengakses aplikasi e-PPID KPU Kota Palu ((https://palukotappid.kpu.go.id/). 2. **Pemeriksaan Berkas & Registrasi:** Petugas PPID memeriksa kelengkapan syarat administratif dan mencatat permohonan dalam Buku Register Permohonan Informasi Publik serta memberikan Tanda Terima Permohonan. 3. **Proses Pengolahan Informasi:** PPID melakukan pengujian konsekuensi (jika diperlukan) dan mengoordinasikan ketersediaan informasi dengan Subbagian teknis terkait. 4. **Penyampaian Pemberitahuan Tertulis:** PPID menerbitkan Surat Pemberitahuan Tertulis yang memuat status diterima/ditolaknya permohonan, format penyampaian, dan rincian biaya (jika ada penggandaan). 5. **Penyerahan Informasi:** Pemohon menerima informasi publik yang diminta sesuai media pilihan (email, unduh file, atau salinan fisik di Meja PPID). **B. Prosedur Pengajuan Keberatan:** 1. Pemohon menyampaikan Formulir Keberatan kepada Atasan PPID (Sekretaris KPU Kota Palu) paling lambat 30 hari kerja sejak ditemukannya alasan keberatan. 2. Atasan PPID memberikan tanggapan atas keberatan paling lambat 30 hari kerja sejak register keberatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	1. **Penyampaian Surat Pemberitahuan Tertulis (Diterima/Ditolak):** Maksimal **10 (sepuluh) hari kerja** sejak permohonan diregister. Khusus untuk Informasi Tahapan Pemilu dan Pemilihan penyampaian jawaban tertulis dalam waktu **3 (tiga) hari kerja.** 2. **Perpanjangan Waktu Penyampaian Informasi:** Dapat diperpanjang paling lambat **7 (tujuh) hari kerja** dengan memberikan pemberitahuan tertulis beserta alasannya kepada pemohon. Khusus untuk Informasi Tahapan Pemilu dan Pemilihan penyampaian jawaban tertulis dapat diperpanjang paling lambat **2 (dua) hari kerja.** 3. **Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan:** Paling lambat **30 (tiga puluh) hari kerja** sejak pengajuan keberatan diregister. Khusus untuk Informasi Tahapan Pemilu dan Pemilihan Atasan PPID memberikan jawaban tertulis paling lambat **3 (tiga) hari kerja**

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		setelah diterimanya keberatan
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** 1. Pelayanan informasi publik, pemeriksaan dokumen, serta pengiriman via email/daring tidak dipungut biaya. 2. Apabila pemohon menghendaki pengadaan salinan cetak (hardcopy) atau media penyimpan elektronik (*flashdisk*/CD), pemohon dapat menyediakan media sendiri atau melakukan penggandaan secara mandiri di luar Sekretariat.
5	**Produk Pelayanan**	1. Tanda Terima Permohonan Informasi Publik / Registrasi e-PPID. 2. Surat Pemberitahuan Tertulis PPID. 3. Dokumen/Salinan Informasi Publik Kepemiluan (Informasi Berkala, Serta Merta, atau Setiap Saat). 4. Surat Keputusan Penetapan Informasi yang Dikecualikan (apabila permohonan ditolak). 5. Surat Tanggapan Keberatan Informasi Publik dari Atasan PPID.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan atas pelayanan PPID dapat disampaikan melalui : • **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) • **Website / Portal PPID:** https://palukotappid.kpu.go.id/). • **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** • **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** • **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 • **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu • **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id *Tanggapan dan tindak lanjut pengaduan diberikan*

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		paling lambat 2 x 24 jam kerja sejak laporan diterima.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang; 4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 8. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di 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 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 9. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 140 Tahun 2026 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu Nomor 43 Tahun 2026 Tentang Penetapan Struktur Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Ruang Layanan Informasi dan Desk PPID KPU Kota Palu. 2. Komputer/Laptop Pengelola PPID terkoneksi jaringan internet cepat. 3. Akses Aplikasi e-PPID KPU Kota Palu. 4. Mesin Pemindai (Scanner), Printer, dan Mesin Fotokopi. 5. Buku Register Pelayanan Informasi Publik & Lembar Pengujian Konsekuensi. 6. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan 7. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas, Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami regulasi keterbukaan informasi publik. 2. Mampu mengoperasikan aplikasi e-PPID serta tata kelola pengarsipan dokumen digital dan fisik. 3. Memiliki pemahaman dalam melakukan Analisis Pengujian Konsekuensi (pengecualian informasi). 4. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa,

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas.
10	**Pengawasan Internal**	Layanan Pelayanan Informasi Publik diawasi secara internal di dalam kelembagaan KPU Kota Palu oleh: 1. Ketua dan Anggota KPU Kota Palu sebagai Pembina PPID atas semua kebijakan, program, dan kegiatan. 2. Sekretaris KPU Kota Palu sebagai atasan PPID 3. Kasubag Parhubmas dan SDM KPU Kota palu yang bertugas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). 4. Seluruh Kepala Sub Bagian KPU Kota Palu bertugas sebagai PPID Pelaksana. 5. Pejabat Fungsional dan Pelaksana di masing-masing Subbagian petugas pelayanan Informasi. 6. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah KPU Kota Palu.
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Pembina PPID:** Ketua dan Anggota KPU Kota Palu (5 Orang). 2. **Atasan PPID :** Sekretaris KPU Kota Palu (1 orang). 3. **PPID:** Kepala Sub Bagian Parhubmas dan SDM (1 Orang) 4. **PPID Pelaksana :** Seluruh Kepala Sub Bagian KPU Kota Palu (3 Orang). 5. **Petugas Pelayanan Informasi :** Pejabat Fungsional dan/atau Pelaksana pada masing-masing Subbagian.
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Informasi publik yang diberikan merupakan data yang sah, akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. 2. Kepastian waktu penyelesaian permohonan sesuai dengan ketentuan regulasi. 3. Kerahasiaan data pribadi pemohon terjamin dan tidak disalahgunakan. 4. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Palu
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Perlindungan integritas dan keamanan data digital pada portal e-PPID. 2. Penyimpanan arsip dokumen publik dan rahasia pada sarana arsip terproteksi. 3. Lingkungan fisik ruang layanan PPID yang aman, tertib, dan nyaman bagi pemohon maupun petugas. 4. Personil Keamanan (Jagatsaksana). 5. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Publik secara berkala. 2. Evaluasi Kinerja Layanan PPID pada saat Rapat Pleno Rutin KPU Kota Palu. 3. Penyusunan dan Publikasi Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik PPID KPU Kota Palu.

ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Syahrul

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	1. Surat Permohonan Fasilitasi Pendidikan Pemilih yang ditujukan kepada Ketua KPU Kota Palu yang memuat Identitas pengguna layanan meliputi nama, nama Lembaga/ Institusi, dan/atau kontak yang dapat dihubungi. 2. Pengguna layanan dapat juga mengajukan Proposal Kegiatan/Kerangka Acuan Kerja (KAK) singkat yang memuat: - Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan. - Jumlah dan profil sasaran peserta (misal: sekolah, kampus, organisasi masyarakat, komunitas pemilih disabilitas/perempuan/pemula). - Topik / materi pendidikan kepemiluan yang dibutuhkan 3. Kegiatan bersifat netral, non-partisan, serta bebas dari unsur kampanye atau politik praktis.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	1. **Pengajuan Permohonan:** Pemohon mengajukan surat permohonan beserta lampiran persyaratan secara langsung ke meja PTSP KPU Kota Palu atau melalui email / media resmi dan/atau media elektronik KPU Kota Palu paling lambat 2 (dua) hari sebelum kegiatan. 2. **Penerimaan & Verifikasi Berkas:** Petugas PTSP/Front

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Office menerima, mencatat, dan memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan. 3. **Disposisi Pimpinan:** Surat permohonan didisposisikan oleh Ketua/Anggota KPU Kota Palu dan Sekretaris KPU Kota Palu kepada Subbagian Partisipasi, Hubungan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia. 4. **Kajian & Koordinasi Teknis:** Subbagian Parhubmas dan SDM melakukan kajian substansi materi, kesiapan narasumber/fasilitator, serta penyusunan jadwal. 5. **Konfirmasi & Persetujuan:** Subbagian Parhubmas dan SDM mengonfirmasi persetujuan jadwal, narasumber, dan metode fasilitasi kepada pemohon secara tertulis/elektronik. 6. **Pelaksanaan Kegiatan:** Pelaksanaan Pendidikan Pemilih (dapat berupa sosialisasi tatap muka, kunjungan Rumah Pintar Pemilu/RPP, KPU *goes to school/campus*, atau webinar. 7. **Evaluasi & Dokumentasi:** Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh peserta sebagai bahan evaluasi peningkatan layanan dan pengumpulan dokumentasi sebagai laporan pelaksanaan kegiatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	1. **Verifikasi & Konfirmasi Permohonan:** Maksimal **2 (dua) hari kerja** sejak surat permohonan diterima lengkap. 2. **Pelaksanaan Fasilitasi / Sosialisasi:** Dilakukan sesuai dengan kesepakatan waktu antara KPU Kota Palu dan pemohon (paling lambat 2 hari kerja setelah konfirmasi disetujui).

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** Seluruh fasilitasi dan pelayanan pendidikan pemilih di lingkungan KPU Kota Palu tidak dipungut biaya apapun.
5	**Produk Pelayanan**	Program atau kegiatan Pendidikan pemilih tentang kepemiluan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Palu dalam berbagai bentuk dan metode.
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan dan masukan dapat disampaikan melalui : • **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) • **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** • **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** • **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 • **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu • **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id *Tanggapan dan tindak lanjut pengaduan diberikan paling lambat 2 x 24 jam kerja sejak laporan diterima*

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota menjadi Undang-Undang, sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati dan Walikota Menjadi Undang- undang Menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum Menjadi Undang-Undang; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Ruang PTSP / Front Office KPU Kota Palu. 2. Ruang Rumah Pintar Pemilu (RPP) / Aula Pertemuan KPU Kota Palu. 3. Perangkat audio-visual (Proyektor, Screen, Sound System, Laptop, Microphones). 4. Alat Peraga Edukasi Kepemiluan (jika diperlukan) 5. Brosur, Leaflet, dan Modul Pendidikan Pemilih. 6. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan 7. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas,

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. Menguasai materi dan regulasi tentang Pemilu Nasional dan Pemilu Lokal. 2. Memiliki kualifikasi dan keterampilan sebagai fasilitator / pemateri / publik speaker. 3. Memahami metode pendidikan pemilih berbasis kelompok sasaran (pemilih pemula, disabilitas, perempuan). 4. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas
10	**Pengawasan Internal**	Layanan sosialisasi diawasi secara internal di dalam kelembagaan KPU Kota Palu oleh: 1. Ketua dan Anggota KPU Kota Palu sebagai penanggung jawab atas semua kebijakan, program, dan kegiatan 2. Sekretaris KPU Kota Palu sebagai Kuasa Pengguna Anggaran merupakan Pejabat yang bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan 3. Kasubag Parhubmas dan SDM KPU Kota palu yang bertugas mengoordinasi teknis pelaksanaan kegiatan 4. Pejabat Fungsional dan Pelaksana Subbagian Parhubmas dan SDM KPU Kota Palu sebagai pelaksana 5. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah KPU Kota Palu.
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Petugas PTSP / Front Office:** 1 (satu) orang. 2. **Fasilitator / Pemateri :** 1–2 (satu sampai dua) orang. 3. **Notulis & Dokumentasi:** 1 (satu) orang. 4. **Operator :** 1 (satu) orang)
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Pendidikan pemilih dilaksanakan secara objektif, netral, informatif, dan tanpa membedakan suku, agama, ras, maupun golongan. 2. Jadwal dan materi yang disepakati dijamin terlaksana sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		3. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Materi dan konten yang disampaikan aman dari unsur provokasi, ujaran kebencian, atau hoax. 2. Lokasi dan fasilitasi pertemuan memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan peserta. 3. Personil Keamanan (Jagatsaksana) 4. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Evaluasi kepuasan peserta/pemohon melalui Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah kegiatan selesai. 2. Pelaporan Hasil Kegiatan pada Rapat Pleno Rutin KPU Kota Palu

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
SEKRETARIAT

Syahrul

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	**A. Persyaratan Identitas Pelapor/Pengadu:** 1. Fotokopi/Scan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sah . 2. Apabila pengaduan disampaikan oleh kuasa pelapor, wajib melampirkan Surat Kuasa Khusus bermaterai cukup beserta KTP-el Penerima Kuasa. **B. Persyaratan Materi Pengaduan:** 1. Mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat (fisik di meja PTSP atau elektronik via aplikasi) . 2. Uraian kronologis kejadian pengaduan memuat prinsip 4W + 1H (*What, Who, Where, When, How*) secara mendetail . 3. Melampirkan bukti pendukung yang relevan (seperti foto, rekaman, dokumen/surat pendukung, bukti transaksi, atau tangkapan layar) . 4. Pengaduan dapat disampaikan secara anonim/rahasia dengan tetap menyertakan bukti awal yang kuat.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	1. **Penyampaian Pengaduan:** Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung ke Meja Pengaduan PTSP KPU Kota Palu atau melalui kanal daring (SP4N-

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		LAPOR!, Email, Whistleblowing System/WBS) . 2. **Penerimaan & Registrasi:** Petugas Penanganan Pengaduan menerima, mencatat berkas ke dalam Buku Register Pengaduan Masyarakat, dan memberikan Bukti Tanda Terima Pengaduan . 3. **Verifikasi & Telaah Awal:** Petugas/Tim Pengelola Pengaduan memeriksa kelengkapan syarat administratif, bukti pendukung, serta mengategorikan pengaduan (Administrasi Pelayanan, Kode Etik, Sengketa, atau WBS/Dugaan Pelanggaran) . 4. **Disposisi & Klarifikasi Internal:** Disposisi oleh Sekretaris/Pimpinan KPU Kota Palu kepada Subbagian terkait atau Tim Pemeriksa Internal untuk klarifikasi, konfirmasi, dan investigasi lapangan (jika diperlukan) . 5. **Penyusunan Tanggapan / Tindak Lanjut:** Tim menyusun laporan hasil klarifikasi dan merumuskan jawaban/solusi tindak lanjut pengaduan . 6. **Penyampaian Jawaban Akhir:** Petugas menyampaikan tanggapan resmi secara tertulis atau melalui kanal aplikasi pengaduan kepada Pelapor.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	1. **Pemberian Tanda Terima Pengaduan:** Paling lambat **1 (satu) hari kerja** sejak pengaduan diterima . 2. **Pengaduan Kategori Berkadar Pengawasan Reguler/Pelayanan Administrasi:** Penyelesaian/tindak lanjut maksimal **5 (lima) hari kerja** .

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		3. **Pengaduan Kompleks / Perlu Investigasi Lapangan / WBS:** Penyelesaian maksimal **14 (empat belas) hari kerja** (dapat diperpanjang sesuai bobot materi perkara dengan pemberitahuan tertulis) .
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** Seluruh proses penanganan, verifikasi, klarifikasi, dan penyampaian tindak lanjut pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya dalam bentuk apapun .
5	**Produk Pelayanan**	1. Bukti Tanda Terima Pengaduan Masyarakat . 2. Surat Tanggapan/Pemberitahuan Hasil Penanganan Pengaduan 3. Berita Acara Klarifikasi / Laporan Hasil Investigasi Pengaduan (dokumen internal) . 4. Surat Rekomendasi/Tindak Lanjut Perbaikan Layanan / Penjatuhan Sanksi (jika terbukti ada pelanggaran).
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan atas pelayanan maupun kinerja penyelenggara dapat disampaikan melalui kanal resmi : • **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) • **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** • **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** • **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 • **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu • **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilhan Umum Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. 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 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; 7. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 27 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu; 8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu Nomor 30 Tahun 2026 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Komisi Pemilihan Umum Kota Palu;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Meja Layanan Pengaduan di Ruang PTSP KPU Kota Palu. 2. Perangkat Komputer / Laptop Pengelola Pengaduan dengan koneksi internet cepat. 3. Akses Sistem SP4N-LAPOR! dan WBS KPU. 4. Ruang Khusus Mediasi / Ruang Klarifikasi Pengaduan. 5. Printer, Scanner, dan Alat Perekam Klarifikasi (Audio/Video). 6. Buku Register Pengaduan & Kotak Pengaduan Terkunci. 7. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan. 8. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas, Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami regulasi pelayanan publik, pengaduan masyarakat, dan aturan pemilu/pilkada . 2. Memiliki kemampuan komunikasi teknis, teknik wawancara klarifikasi, dan analisis masalah . 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SP4N-LAPOR! dan kanal pengaduan elektronik . 4. Memiliki integritas tinggi, bersikap rahasia, objektif, empati, dan tidak memihak . 5. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas
10	**Pengawasan Internal**	1. Pengawasan teknis operasional harian oleh Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum. 2. Supervisi dan evaluasi oleh Sekretaris KPU Kota Palu . 3. Pengawasan kepemimpinan oleh Ketua dan Anggota KPU Kota Palu (Divisi Hukum dan Pengawasan) .
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Pembina / Pengarah:** Ketua dan Anggota KPU Kota Palu (Divisi Hukum dan Pengawasan).

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		2. **Penanggung Jawab:** Sekretaris KPU Kota Palu (1 orang). 3. **Koordinator Pelaksana:** Kasubbag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum (1 orang). 4. **Petugas Front Office / Desk Pengaduan:** 1 (satu) orang Staf. 5. **Admin SP4N-LAPOR! & Tim Klarifikasi Internal:** 2 (dua) orang Staf Pelaksana.
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Setiap pengaduan yang memenuhi syarat wajib ditindaklanjuti secara objektif, transparan, dan akuntabel . 2. Penyampaian tanggapan atas pengaduan dilaksanakan secara tepat waktu sesuai standar . 3. Jaminan perlindungan rahasia identitas Pelapor (whistleblower protection). 4. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Kerahasiaan identitas dan isi materi pengaduan tersimpan aman dalam database terproteksi . 2. Perlindungan fisik bagi pelapor selama berada di area pelayanan Sekretariat KPU Kota Palu. 3. Kenyamanan dan kerahasiaan saat proses klarifikasi/konsultasi di Ruang Khusus. 4. Personil Keamanan (Jagatsaksana). 5. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Rapat Evaluasi Per semester Kinerja Penanganan Pengaduan dan Respon Time SP4N-LAPOR!. 2. Laporan Rekapitulasi dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahunan.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Syahrul

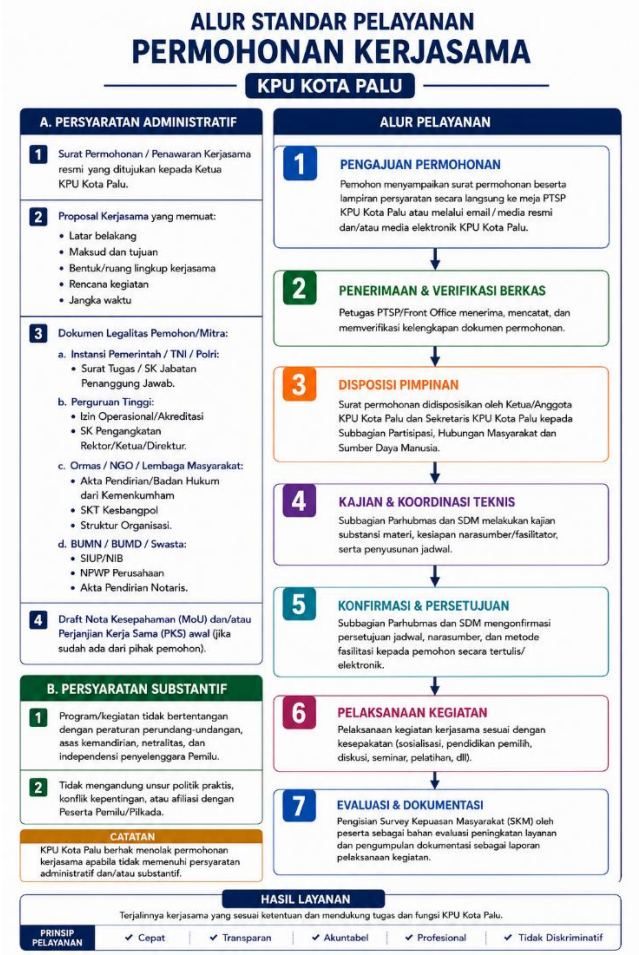
LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU
NOMOR 88 TAHUN 2026
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

STANDAR PELAYANAN KERJASAMA
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KPU KOTA PALU

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
1	**Persyaratan Pelayanan**	**A. Persyaratan Administratif:** 1. Surat Permohonan / Penawaran Kerjasama resmi yang ditujukan kepada Ketua KPU Kota Palu. 2. Proposal Kerjasama yang memuat latar belakang, maksud dan tujuan, bentuk/ruang lingkup kerjasama, rencana kegiatan, serta jangka waktu. 3. Dokumen Legalitas Pemohon/Mitra: ○ Instansi Pemerintah / TNI / Polri: Surat Tugas / SK Jabatan Penanggung Jawab. ○ Perguruan Tinggi: Izin Operasional/Akreditasi dan SK Pengangkatan Rektor/Ketua/Direktur. ○ Ormas / NGO / Lembaga Masyarakat: Akta Pendirian/Badan Hukum dari Kemenkumham, SKT Kesbangpol, dan Struktur Organisasi. ○ BUMN / BUMD / Swasta: SIUP/NIB, NPWP Perusahaan, dan Akta Pendirian Notaris. 4. Draft Nota Kesepahaman (MoU) dan/atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) awal (jika sudah ada dari pihak pemohon). **B. Persyaratan Substantif:** 1. Program/kegiatan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, asas kemandirian, netralitas, dan independensi

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		penyelenggara Pemilu. 2. Tidak mengandung unsur politik praktis, konflik kepentingan, atau afiliasi dengan Peserta Pemilu/Pilkada.
2	**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**	1. **Pengajuan Permohonan:** Pemohon menyerahkan surat dan dokumen permohonan kerjasama secara langsung ke Kantor KPU Kota Palu atau melalui email resmi / portal layanan KPU Kota Palu. 2. **Penerimaan & Registrasi:** Petugas Subbag Perencanaan, Data dan Informasi menerima, mencatat, dan memverifikasi kelengkapan berkas. 3. **Disposisi Pimpinan:** Surat diserahkan kepada Ketua / Anggota KPU Kota Palu dan Sekretaris KPU Kota Palu untuk disposisi arahan. 4. **Kajian Substantif & Legal Drafting:** ○ Tim Teknis Subbag Rendatin, Parmas & SDM dan Subbag Hukum melakukan telaah substansi, prinsip keterbukaan, netralitas, serta kesesuaian anggaran/sumber daya. ○ Pembahasan draft MoU/PKS bersama mitra (Rapat Desk Kerjasama). 5. **Persetujuan & Finalisasi:** Finalisasi naskah MoU/PKS oleh Tim Teknis dan Tim Hukum KPU Kota Palu dengan Mitra Kerjasama. 6. **Penandatanganan:** Penandatanganan dokumen MoU/PKS oleh Ketua KPU Kota Palu (atau Sekretaris KPU Kota Palu sesuai kewenangan) dan Pimpinan Mitra Kerjasama. 7. **Pelaksanaan & Evaluasi:** Pelaksanaan kegiatan sesuai klausul kerja sama dan penyerahan Laporan Hasil Pelaksanaan Kerja Sama.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		
3	**Jangka Waktu Penyelesaian**	1. **Verifikasi & Analisis Awal Berkas:** Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat ditatausahakan. 2. **Pembahasan Draft / Rapat Koordinasi:** Maksimal 5 (lima) hari kerja. 3. **Finalisasi & Penandatanganan MoU/PKS:** Maksimal 4 (empat) hari kerja setelah draft disepakati Bersama (untuk MoU menyesuaikan dengan persetujuan Ketua KPU RI). 4. **Total Waktu Layanan:** Maksimal **12 (dua belas) hari kerja** (terhitung dari berkas dinyatakan lengkap hingga

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		naskah siap ditandatangani).
4	**Biaya / Tarif**	**Rp 0,- (GRATIS)** Pelayanan naskah kerjasama tidak dipungut biaya apapun. Bebas dari segala bentuk retribusi, pungutan liar, atau gratifikasi.
5	**Produk Pelayanan**	1. Dokumen Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding / MoU) yang ditandatangani para pihak. 2. Dokumen Perjanjian Kerja Sama (PKS) / Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan. 3. Surat Jawaban / Persetujuan / Penolakan Kerjasama (apabila permohonan tidak memenuhi syarat substansi).
6	**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**	Pengaduan terkait proses layanan kerja sama dapat disampaikan melalui: ● **Datang Langsung:** Meja Layanan Pengaduan PTSP KPU Kota Palu (Jl. Balai Selatan Kota No. 6, Kota Palu) ● **Email Resmi: hukum.kpukotapalu@gmail.com** ● **Link Pengaduan: https://bit.ly/4wlWmDC** ● **Call Center :** Hotline PTSP KPU Kota Palu 0451-457721 ● **Kotak Saran:** Ruang PTSP Kantor KPU Kota Palu ● **SP4N-LAPOR!:** lapor.go.id *Tanggapan dan tindak lanjut pengaduan diberikan paling lambat 2 x 24 jam kerja sejak laporan diterima*

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
7	**Dasar Hukum**	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagaimana telah 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

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		Kabupaten/Kota;
8	**Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**	1. Ruang PTSP / Front Office Layanan Publik. 2. Ruang Rapat Koordinasi / Ruang Subbag Hukum & SDM. 3. Perangkat Komputer, Printer, dan Scanner. 4. Jaringan Internet / Wi-Fi dedicated. 5. Aplikasi Kearsipan / Persuratan Elektronik KPU. 6. Fasilitas ramah kelompok disabilitas / ruang tunggu pelayanan. 7. Fasilitas Ramah Kelompok Rentan (Ramp Disabilitas, Kursi Roda, Toilet Aksesibel).
9	**Kompetensi Pelaksana**	1. Memahami regulasi dan teknis penyelenggaraan Pemilu / Pilkada. 2. Menguasai teknik penyusunan legal drafting (MoU/PKS) dan legal opinion. 3. Memiliki kemampuan komunikasi publik, negosiasi, dan koordinasi antarlembaga yang baik. 4. Mampu mengoperasikan perangkat IT dan sistem informasi persuratan. 5. Sikap komunikatif, ramah (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), obyektif, dan berintegritas
10	**Pengawasan Internal**	1. Pengawasan melekat oleh Kasubbag Perencanaan, Data dan Informasi serta Kasubag Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum. 2. Supervisi langsung oleh Sekretaris KPU Kota Palu dan Anggota KPU Kota Palu Divisi Perencanaan, Data dan Informasi, Divisi Hukum & Pengawasan serta Divisi Sosialisasi, Pendidikan, Parmas dan SDM.
11	**Jumlah Pelaksana**	1. **Petugas Front Office / PTSP:** 1 (satu) orang. 2. **Pelaksana/Pejabat Fungsional:** 2 (dua) Orang 3. **Tim Verifikasi & Legal Drafter (Subbag Hukum, Rendatin & Subag Parmas dan SDM):** 3 (tiga) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN / KETENTUAN
		4. **Tim Substantif Program Kerjasama :** 3 (tiga) orang. 5. **Penanggung Jawab Teknis Operasional (Sekretaris KPU Kota Palu):** 1 (satu) orang.
12	**Jaminan Pelayanan**	1. Pelayanan diberikan secara professional, objektif, transparan, dan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan. 2. Tidak ada unsur diskriminasi, benturan kepentingan, maupun permintaan imbalan dalam bentuk apapun. 3. Apabila keterlambatan terjadi akibat kendala teknis internal, pihak pemohon akan diberi konfirmasi tertulis resmi secara proaktif. 4. Jaminan Kompensasi bagi Pengguna Layanan berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Palu.
13	**Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**	1. Kerahasiaan data dan dokumen mitra dijaga sesuai dengan ketentuan UU Keterbukaan Informasi Publik dan Perlindungan Data Pribadi. 2. Legalitas naskah kerjasama dijamin sah secara hukum serta mengikat kedua belah pihak. 3. Personil Keamanan (Jagatsaksana) 4. Fasilitas kantor memenuhi standar keselamatan kerja (CCTV, APAR, Jalur Evakuasi, Fasilitas Kesehatan Awal).
14	**Evaluasi Kinerja Pelaksana**	1. Evaluasi terhadap pencapaian Target Waktu Layanan dan Jumlah Kerja Sama. 2. Pengisian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh pemohon/masyarakat dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 3. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk tindak lanjut atas pengaduan atau kendala dalam proses kerja sama.

Ditetapkan di Palu
pada tanggal 30 Juli 2026
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PALU,

ttd.

IDRUS

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA PALU

Plt. Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum

Syahrul