



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURBALINGGA**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA
NOMOR 33 TAHUN 2025
TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan;

b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien, diperlukan standar pelayanan yang menjadi pedoman;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga tentang Standar Pelayanan Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

- Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona

Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786); dan
13. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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;
14. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
15. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA TENTANG STANDAR PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purbalingga
pada tanggal 19 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURBALINGGA,

Ttd
ZAMAAHSARI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN PURBALINGGA

Plt. Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan

Pemilu dan Hukum

SEKRETARIAT

Bambang Taruna Adi, S.H.

LAMPIRAN:

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURBALINGGA NOMOR 33
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR
PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN
PURBALINGGA

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan mengisi form pengaduan masyarakat dengan memberi identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/lembaga swadaya masyarakat, partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat email dan menunjukkan Kartu Identitas (perseorangan: KTP/SIM/Passport); ditujukan ke alamat:</p> <p>Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga Jl. Kalikajar No.KM, RW.02, Trenggiling, Kalikajar, Kec. Kaligondang, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah.</p> <p>Jam pelayanan adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30 WIB.• Jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB.• Sabtu dan Minggu pukul 08.00 – 16.30 WIB.• Layanan pengaduan secara <i>online</i> 24 jam.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon datang ke KPU Kabupaten Purbalingga dan mengisi formulir terkait pengaduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memberikan isian formulir kepada</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima</div>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat 1x24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga, Jl. Kalikajar No.KM, RW.02, Trenggiling, Kalikajar, Kec. Kaligondang, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah dan dapat melalui email sdm.kpupurbalingga@gmail.com atau melalui website https://kab-purbalingga.kpu.go.id/page/read/pengaduan-masyarakat serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);</p> <p>d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional</p> <p>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional</p> <p>j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah</p> <p>k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>1. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786); dan</p> <p>m. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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.</p> <p>n. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Monitor <i>touchscreen</i>;</p> <p>b. Laptop/ Komputer;</p> <p>c. <i>Handphone</i>;</p> <p>d. Printer;</p> <p>e. Mesin <i>Fotocopy</i>;</p>

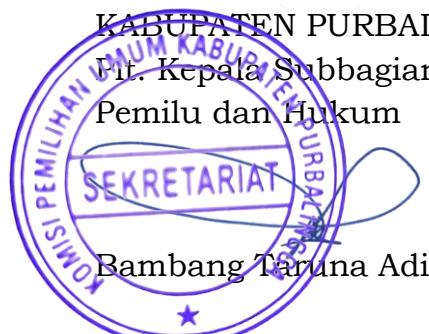
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Scanner;</p> <p>g. Wi-fi/ Jaringan Internet;</p> <p>h. Meja dan Kursi;</p> <p>i. Air minum;</p> <p>j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU;</p> <p>b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan; dan</p> <p>c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</p> <p>d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi <i>excellent service</i>.</p>
4	Pengawas Internal	<p>a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</p> <p>b. Inspektorat Utama KPU RI;</p> <p>c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>d. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga.</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai KPU Kabupaten Purbalingga.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga, Jl. Kalikajar No.KM, RW.02, Trenggiling, Kalikajar, Kec. Kaligondang, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah dan dapat melalui email sdm.kpupurbalingga@gmail.com atau melalui website https://kab-purbalingga.kpu.go.id/page/read/pengaduan-masyarakat serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Souvenir apabila melewati batas waktu
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK); c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara <i>offline</i>, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Pelaksana Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. b. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan.

Ditetapkan di Purbalingga
pada tanggal 19 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURBALINGGA,
Ttd
ZAMAAHSARI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURBALINGGA
Pit. Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan
Pemilu dan Hukum



Bambang Taruna Adi, S.H.