



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA TEGAL

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TEGAL  
NOMOR 19 TAHUN 2025

T E N T A N G  
STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TEGAL

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TEGAL,

Menimbang : a. Bahwa penerimaan layanan atas pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisiensi merupakan bagian dari komitmen Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal;

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

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Penerimaan Atas Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal dengan Keputusan Ketua Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
5. 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 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);

## MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA TEGAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penerimaan Atas Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Penerimaan Atas Pengaduan Masyarakat ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan KPU Kota Tegal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tegal  
pada tanggal 21 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA TEGAL,

Ttd.

KARYUDI PRAYITNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,



Widiya Hastantri

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMSI PEMILIHAN  
UMUM KOTA TEGAL NOMOR 19  
TAHUN 2025 TENTANG STANDAR  
PELAYANAN PENERIMAAN ATAS  
PENGADUAN MASYARAKAT

STANDAR PELAYANAN  
PENERIMAAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN	
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)			
1.	Persyaratan	1.	Identitas Pelapor (KTP Elektronik, dan Nomor Handphone/Whatsapp);
		2.	Bukti/dokumen pengaduan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1.	Pelapor melaporkan perbuatan KPU/pegawai KPU yang diduga melakukan penyimpangan/menyalahgunakan wewenang secara langsung/tertulis/melalui surat elektronik;
		2.	Petugas menerima laporan dengan melakukan pencatatan secara manual dengan data yang sesuai dengan form aduan;
		3.	Sekretaris menerima laporan untuk selanjutnya ditelaah oleh Subbag Teknis Penyelenggara dan Hukum;
		4.	Subbag Teknis Penyelenggara dan Hukum mengkoordinasikan penelaahan pelaporan dumas dengan Subbag SDM dan Parhubmas dan menyampaikan laporan hasil penelaahan dumas kepada KPU/Subbag terkait;
		5.	Subbag SDM dan Parhubmas menindaklanjuti pelaporan hasil penelaahan dumas secara tertulis;
		6.	Subbag SDM dan Parhubmas melakukan tindak lanjut atas dumas;
		7.	Pelapor menerima laporan tindak lanjut dan status penanganan tindak lanjut dumas;

		8	Staff Subbag SDM dan Parhubmas merekapitulasi pengaduan Masyarakat;
		9	Subbag SDM dan Parhubmas melaporkan secara berkala hasil tindak lanjut dumas kepada KPU dan Sekretaris.
3.	Jangka waktu pelayanan	14 (empat belas) hari	
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif	
5.	Produk pelayanan	<i>Hardcopy</i> dan <i>Softcopy</i> produk hukum yang diarsipkan	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, dan apresiasi terhadap layanan aduan Masyarakat dapat disampaikan melalui:	
		1.	Secara tertulis dengan mengisi formulir pengaduan/saran dan disampaikan ke Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal, Jl. Sumbodro Nomor 20, Kota Tegal. Telepon : (0283) 358895 Petugas: • Widiya Hastantri, S.Sos.
		2.	Instagram : @kpukotategal
		3.	Twitter : @kpukotategal
		4.	Facebook : KPU Kota Tegal
		5.	Email : kpukotegalhukum@gmail.com

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	Dasar hukum	1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		2.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
		3.	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
		4.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
		5.	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 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
		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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Alat Tulis Kantor, Komputer, Internet, dan Printer	
3.	Kompetensi pelaksana	1.	Memiliki sikap ramah, murah senyum
		2.	Memiliki pengetahuan terkait proses pelayanan pengaduan masyarakat
4.	Pengawasan internal	Sekretaris KPU Kota Tegal memeriksa dan memastikan permintaan dari pemohon terpenuhi	



5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang	
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	
7.	Jaminan kewan dan keselamatan pelayanan	1.	Pengawasan lingkungan dengan CCTV;
		2.	Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K, adanya jalur evakuasi, titik kumpul, denah ruangan;
		3.	Sistem pengamanan jaringan komputer
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan pengguna layanan serta diadministrasikan dan didokumentasikan	

Ditetapkan di Tegal  
pada tanggal 21 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA TEGAL,

Ttd.

KARYUDI PRAYITNO

Salinan ssuai dengan aslinya  
Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Tegal  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,  
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,



Widiya Hastantri