



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO,

Menimbang : bahwa berdasarkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10/HK.04/08/2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purworejo tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purworejo;

Mengingat : 1. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6512);
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 Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
 4. 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 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);

5. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 10/HK.04/08/2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO TENTANG PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO.
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purworejo sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 22 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO,

ttd.

JAROT SARWOSAMBODO

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN PURWOREJO

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat,



Hendaryanto Wijayadi

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG PENETAPAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO

NOMOR: 23/ORT.06/3306/2/2025

TANGGAL : 22 September 2025

TAHUN 2025

jdih.kpu.go.id/jateng/purworejo

PENGESAHAN


1. Standarisasi cara yang dilakukan pejabat dan pelaksana dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pejabat dan pelaksana dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
4. Membantu pejabat dan pelaksana menjadi lebih mandiri.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja bagi pejabat dan pelaksana.
7. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pejabat dan pelaksana.
8. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pejabat dan pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.
9. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pejabat dan pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
10. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
11. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan, mengakibatkan Standar Operasional Prosedur ini batal seluruhnya.
12. Standar Operasional Prosedur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 22 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO,

ttd.


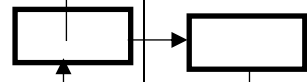
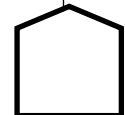
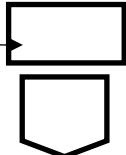
JAROT SARWOSAMBODO

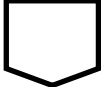
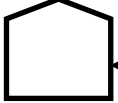
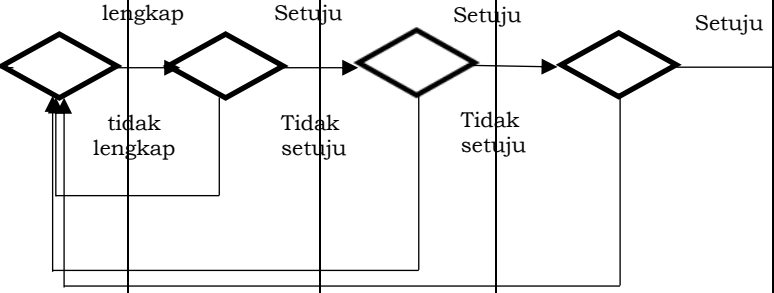
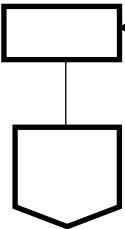
 <p>KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO</p>	Nomor SOP	:	23/ORT.06/3306/2/2025
	Tanggal Pengesahan	:	22 September 2025
	Disahkan Oleh	:	KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO ttd. JAROT SARWOSAMBODO
	Nama SOP	:	Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purworejo
DASAR HUKUM			KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 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 			<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang pemilihan dan peraturan perundang-undangan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan 4. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi excellent service.

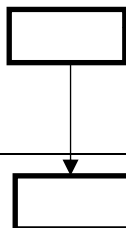
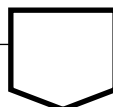

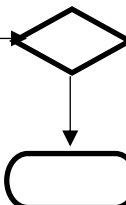
<div>13. Umum Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 786); dan</div> <div>14. 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.</div> <div>15. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum</div>	<div>PERALATAN/PERLENGKAPAN</div> <div><div>1. Laptop/ Komputer;</div><div>2. Handphone;</div><div>3. Printer;</div><div>4. Mesin Fotocopy;</div><div>5. Scanner;</div><div>6. Wi-fi/ Jaringan Internet;</div><div>7. Meja dan Kursi;</div><div>8. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.</div></div>
	<div>9. PENCATATAN DAN PENDATAAN</div>
	<div>1. Permohonan pengaduan masyarakat;</div> <div>2. Pemberian layanan pengaduan masyarakat; dan</div> <div>3. Pencatatan layanan pengaduan masyarakat.</div>

<div>KETERKAITAN</div> <div>-</div>
<div>PERINGATAN</div>
<div>Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka proses administrasi akan terhambat.</div>






**FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURWOREJO**

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon	Jagat Saksana (JS)	Staf Pelaksana Subbagian TPPH	Kepala Subbagian yang Membidangi Hukum	Sekretaris KPU Kab. Purworejo	Ketua/Anggota KPU Kab. Purworejo	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Pemohon melakukan laporan pengaduan masyarakat melalui form model PE-2 yang tertera di website KPU Kabupaten Purworejo atau datang langsung ke kantor KPU Kabupaten Purworejo. dengan membawa KTP dan Data Dukung.							1. KTP 2. Data Dukung	Jam pelayanan adalah • Senin sampai dengan Kamis pukul 07.30 – 16.00 WIB • Jumat pukul 07.30 – 16.30 WIB • Layanan pengaduan secara online 24 jam	1. Dokumen Persyaratan
2.	Pemohon mengisi daftar tamu dan formulir pengaduan masyarakat.							1. Buku Tamu 2. KTP 3. Data Dukung 4. Formulir Pengaduan Masyarakat.	5 menit	1. Formulir permohonan pengaduan masyarakat
3.	JS menyerahkan formulir pengaduan masyarakat dan kelengkapan persyaratan							1. KTP 2. Data Dukung 3. Formulir Pengaduan Masyarakat.	15 menit	1. Formulir permohonan pengaduan masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon	Jagat Saksana (JS)	Staf Pelaksana Subbagian TPPH	Kepala Subbagian yang Membidangi Hukum	Sekretaris KPU Kab. Purworejo	Ketua/Anggota KPU Kab. Purworejo	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	lainnya kepada Staf TPPH.									
4.	Staf TPPH akan memeriksa dan memastikan kelengkapan berkas permohonan dan selanjutnya diteruskan ke Kasubag TPPH, Sekretaris KPU dan Anggota/Ketua KPU Kabupaten Purworejo.							1. Data Dukung 2. Formulir Pengaduan Masyarakat.	15 menit	1. Formulir permohonan pengaduan masyarakat yang telah disetujui.
5.	Ketua dan Anggota KPU Kabupaten Purworejo menerima formulir pengaduan masyarakat dan selanjutnya dilakukan disposisi untuk dilakukan klarifikasi atas pengaduan masyarakat							1. Formulir Pengaduan Masyarakat yang telah disetujui.	15 menit	1. Persetujuan pemberian klarifikasi atas pengaduan masyarakat.

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon	Jagat Saksana (JS)	Staf Pelaksana Subbagian TPPH	Kepala Subbagian yang Membidangi Hukum	Sekretaris KPU Kab. Purworejo	Ketua/Anggota KPU Kab. Purworejo	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Bagi pengguna layanan yang melakukan pengaduan melalui formulir PE-2 akan diundang ke Kantor KPU Kabupaten Purworejo untuk melakukan klarifikasi.									
6.	Staf TPPH melakukan klarifikasi atas pengaduan masyarakat.							1. Formulir Pengaduan Masyarakat yang telah disetujui	1 jam	1. Notula Hasil Klarifikasi.
7.	Klarifikasi atas pengaduan masyarakat akan dituangkan didalam kesimpulan hasil klarifikasi							1. kesimpulan hasil klarifikasi	1 jam	1. Kesimpulan Hasil Klarifikasi.
6.	Tindak lanjut pengaduan masyarakat							1. kesimpulan hasil klarifikasi	5 hari kerja	1. Tindak lanjut atas klarifikasi masyarakat. Ya ataupun tidak ditindaklanjuti akan disampaikan kepada pemohon.

Keterangan Simbol dalam *Flowchart*:

- 1) Simbol Kapsul/ *Terminator* () untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- 2) Simbol Kotak/ *Process* () untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- 3) Simbol Belah Ketupat/ *Decision* () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- 4) Simbol Anak Panah/ Panah/ *Arrow* () untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- 5) Simbol Segilima/ *Off-Page Connector* () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Ditetapkan di Purworejo
pada tanggal 22 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO,

ttd.

JAROT SARWOSAMBODO

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PURWOREJO

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat.



Hendaryanto Wijayadi