



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANJARNEGARA**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANJARNEGARA
NOMOR 25 TAHUN 2025**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN**

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANJARNEGARA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANJARNEGARA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan Fasilitasi Pengaduan Masyarakat yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara tentang Standar Pelayanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara;

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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 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 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);

13. 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 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
14. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANJARNEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BANJARNEGARA.

KESATU : Menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara tentang Standar Pelayanan Fasilitasi Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara tersebut pada Lampiran, sehingga setelah diubah menjadi berbunyi sebagaimana tercantum pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarnegara
pada tanggal 8 September 2025

KETUA
KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANJARNEGARA,

ttd

MOHAMAD SYARIF SAPTO WIYOGO

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


Ratna Wulandari Agustiningsih

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANJARNEGARA
NOMOR 16 TAHUN 2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN FASILITASI
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN
BANJARNEGARA

**STANDAR PELAYANAN
JARINGAN DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>Pemohon mengisi formulir terkait pelayanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum dan Menunjukkan Kartu Identitas (perseorangan: KTP/SIM/Passport)</p> <p>Jam pelayanan adalah</p> <ul style="list-style-type: none">• Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30• Jumat pukul 08.00 – 16.00

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemohon datang ke KPU Kabupaten Banjarnegara dan mengisi formulir terkait pengaduan masyarakat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat 1x24 jam
4.	Biaya/Tarif	Tanpa Dipungut Biaya/Gratis
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 Banjarnegara dengan alamat Jl. Selamanik No.10, Semampir, Banjarnegara, Jawa Tengah 53418 dan dapat melalui email hukumsubbagianbna@gmail.com dan nomor layanan pengaduan +62 851-7808-6131
PENGELOLAAN PELAYANAN		

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <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</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</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 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>l. 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 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</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);</p> <p>m. 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 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);</p> <p>n. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Laptop/ Komputer; b. Printer; c. Mesin Fotocopy; d. Scanner; e. Wi-fi/ Jaringan Internet; f. Meja dan Kursi; g. Air minum; h. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan KPU dan peraturan perundang- undangan lainnya; dan 2) Pegawai yang dapat mengoperasikan komputer. 3) Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi excellent service
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Inspektorat Utama KPU RI b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara
5.	Jumlah Pelaksana	1-3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Banjarnegara dengan alamat Jl. Selamanik No.10, Semampir, Banjarnegara, Jawa Tengah 53418 dan dapat melalui email hukumsubbagianbna@gmail.com nomor layanan pengaduan +62 851-7808-6131 b. Souvenir apabila melewati batas waktu
7.	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK eKTP dan NKK) c. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p> <p>b. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan</p>

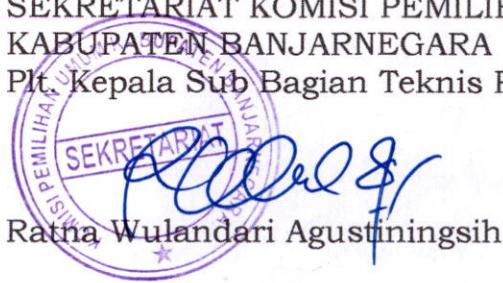
Ditetapkan di Banjarnegara pada
tanggal 8 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BANJARNEGARA,

ttd

MOHAMAD SYARIF SAPTO WIYOGO

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


Ratna Wulandari Agustiningsih