



SALINAN

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL

NOMOR 13 TAHUN 2025

T E N T A N G

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan pengaduan Masyarakat terhadap kinerja Kelembagaan di Wilayah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal;
- 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 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);
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Sususnan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota 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, Sususnan 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 KABUPATEN TEGAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan KPU Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal 19 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL,

Ttd.

HIMAWAN TRI PRATIWI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara
Pemilu dan Hukum,



LESTIANA SIGIT

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL
NOMOR 13 TAHUN 2025 TENTANG PROSEDUR DAN MEKANISME
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TEGAL

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

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: Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal Jl. Ade Irma Suryani No. 02 Dukuhwringin, Kecamatan Slawi, Kabupaten Tegal</p> <ul style="list-style-type: none">• Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30• Jumat pukul 08.00 – 16.00• Layanan pengaduan secara online 24 jam
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div><div>Pemohon datang ke KPU Kabupaten Tegal dan mengisi formulir terkait pengaduan masyarakat</div><div>↓</div><div>Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas</div><div>↓</div><div>Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima</div></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 Tegal dengan alamat Jl. Ade Irma Suryani No. 02 Slawi, Kabupaten Tegal

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan dapat melalui email kpud.kabtegal@gmail.com atau melalui website https://kab-tegal.kpu.go.id menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 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); 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); d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); 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); 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); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 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 k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 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 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<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 touchscreen;</p> <p>b. Laptop/ Komputer;</p> <p>c. Handphone;</p> <p>d. Printer;</p> <p>e. Mesin Fotocopy;</p> <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 pemilihan 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 excellent service</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 Kabupaten Tegal</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai KPU Kabupaten Tegal
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Tegal dengan alamat Jl. Ade Irma Suryani No. 02 Slawi, Kabupaten Tegal dan dapat melalui email kpud.kabtegal@gmail.com atau melalui website https://kab-tegal.kpu.go.id menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.</p> <p>b. Souvenir apabila melewati batas waktu.</p>
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK)</p> <p>c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR))</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	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 bulan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL,

Ttd.

HIMAWAN TRI PRATIWI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TEGAL
Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara
Pemilu dan Hukum,



LESTIANA SIGIT