



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PEMALANG

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PEMALANG
NOMOR 81 TAHUN 2025
T E N T A N G
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PEMALANG

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PEMALANG,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk menerima pengaduan masyarakat secara akuntabel, efektif, dan efisien, perlu dibuat keputusan tentang pelayanan pengaduan masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat, diperlukan keputusan tentang pelayanan pengaduan masyarakat;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pemalang tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- 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 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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. 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);
7. 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;
8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
9. 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; dan
10. SOP Nomor 634/PP.07-SOP/HM/VIII/2021 tentang Penanganan Keberatan terhadap Pelayanan Informasi.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PEMALANG TENTANG PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KPU KABUPATEN PEMALANG.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pemalang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Keputusan ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pemalang dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pemalang
pada tanggal 9 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PEMALANG,

ttd,

AGUS SETIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PEMALANG

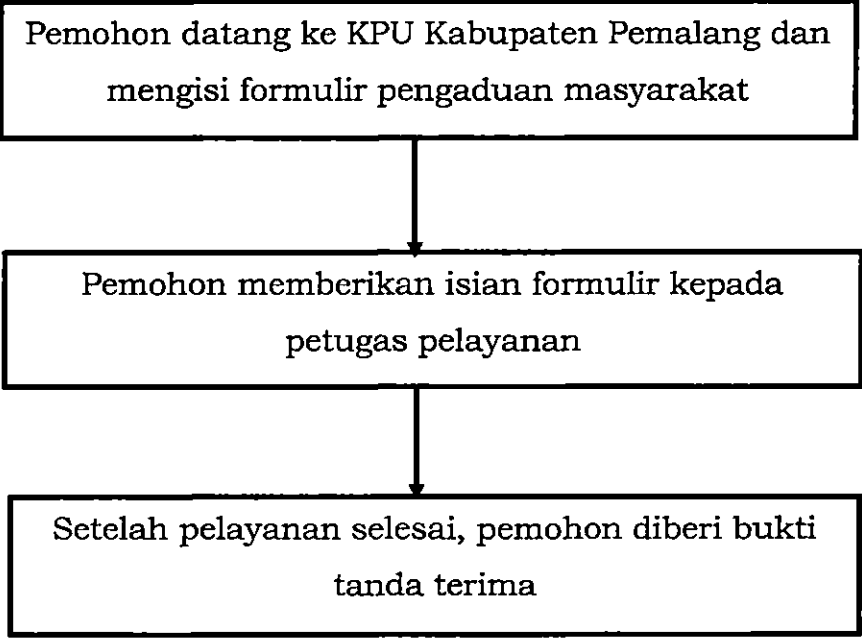
Kasubbag Teknik Penyelenggara Pemilu dan Hukum,



NUGROHO HADI WIBOWO

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>a. Pengguna layanan mengisi formulir pengaduan masyarakat dengan memberikan identitas pengguna yang meliputi nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Kartu Keluarga (NKK), dan nomor telepon seluler yang bisa dihubungi.</p> <p>b. Syarat Pengguna:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Genap berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih 2) Usia di bawah 17 (tujuh belas) tahun tetapi sudah kawin 3) Sudah kawin atau sudah pernah kawin <p>c. Jam pelayanan adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30 2) Jumat pukul 08.00 – 16.00 3) Sabtu dan Minggu pukul 08.00 – 16.30 (pada periode tahapan pemilu dan pemilihan) 4) Layanan pengaduan secara <i>online</i> 24 jam

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon datang ke KPU Kabupaten Pematang Jaya dan mengisi formulir pengaduan masyarakat] --> B[Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan] B --> C[Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat 1x24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Pengaduan masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Pemalang dengan alamat Jalan A.Yani Selatan No. 59 Kecamatan Mulyoharjo Kec./Kab Pemalang, 52313 dan dapat melalui email kpupemalangkab@gmail.com atau melalui website kab_pemalang@kpu.go.id serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2011 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. 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);</p> <p>g. 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>h. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;</p> <p>i. 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 dan</p> <p>j. SOP Nomor 634/PP.07-SOP/HM/VIII/2021 tentang Penanganan Keberatan terhadap Pelayanan Informasi.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Monitor <i>touchscreen</i>;</p> <p>b. Formulir pengaduan;</p> <p>c. Laptop/Komputer;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Handphone; e. Printer; f. Mesin Fotocopy; g. Scanner; h. Wi-fi/Jaringan Internet; i. Meja dan Kursi; j. Air minum; k. Sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Pelayanan Pengaduan Masyarakat; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang peraturan perundang-undangan; c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi <i>excellent service</i> .
4	Pengawas Internal	a. Inspektorat Utama KPU RI melalui Divisi Hukum dan Pengawasan KPU Provinsi Jawa Tengah b. Satuan Tugas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pemalang
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai KPU Kabupaten Pemalang per hari yang mempunyai kompetensi di bidang pengaduan masyarakat
6	Jaminan Pelayanan	a. Pengaduan, saran ,dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Pemalang dengan alamat Jalan A.Yani Selata No. 59 Kel. Mulyoharjo Kec./Kab Pemalang, 52313 dan dapat melalui email kpupemalangkab@gmail.com atau melalui website kab_pemalang@kpu.go.id serta menyampaikannya kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat b. Souvenir apabila melewati batas waktu

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK) c. Dalam hal terjadi kondisi darurat, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Pemalang
pada tanggal 9 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN PEMALANG,

ttd,

AGUS SETIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN PEMALANG

Kasubbag Teknis Penyelenggara Pemilu dan Hukum,



NUGRORO HADI WIBOWO