



**SALINAN**

RH

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LUWU UTARA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA  
NOMOR 32 TAHUN 2026  
TENTANG  
STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penanganan laporan pengaduan masyarakat dan pegawai di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara;

b. bahwa agar pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat mencapai hasil yang optimal maka perlu dibentuk Standar Layanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara tentang Standar Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia

- Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  4. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 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);
  5. 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);
  6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
  7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
8. 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, 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, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
  9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kab/Kota;
  11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Pengaduan (*Whistle Blowing System*) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kota/Kabupaten.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA TENTANG STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA

KESATU : Menetapkan Standar Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Luwu Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Standar Layanan Pengaduan Masyarakat ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan KPU Kabupaten Luwu Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Masamba  
pada tanggal 27 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LUWU UTARA,

ttd.

HAYU VANDY P.

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KPU KABUPATEN LUWU UTARA

Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan


Pemilu dan Hukum



Asjaya

LAMPIRAN KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KABUPATEN LUWU UTARA NOMOR  
32 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR  
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LUWU UTARA

STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN LUWU UTARA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan menyampaikan pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan masyarakat dan melampirkan identitas pelapor berupa nama perseorangan/instansi/lembaga swadaya masyarakat, partai politik, atau badan publik lainnya, nomor kontak yang dapat dihubungi, alamat surat elektronik (email), serta menunjukkan kartu identitas yang sah (KTP/SIM/Paspor). Pengaduan ditujukan kepada KPU Kabupaten Luwu Utara.</p> <p><b>Jam pelayanan:</b> Senin–Kamis pukul 08.00–16.00 WITA dan Jumat pukul 08.00–16.30 WITA.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="1191 1295 2222 1416" style="background-color: #f4a460; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung maupun tertulis kepada KPU Kabupaten Luwu Utara</p> </div> <div data-bbox="1697 1419 1721 1451" style="text-align: center;">  </div>

		<pre> graph TD     A[Petugas menerima dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen pengaduan.] --&gt; B[Pengaduan dicatat dan diregistrasi oleh petugas layanan.]     B --&gt; C[Pengaduan diteruskan kepada unit kerja terkait untuk dilakukan telaah dan tindak lanjut]     C --&gt; D[Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut awal atas pengaduan masyarakat diberikan paling lambat 1 x 24 jam sejak pengaduan diterima dan dinyatakan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Layanan pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Pelayanan	Tindak lanjut dan penanganan pengaduan masyarakat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran, masukan, maupun apresiasi dapat disampaikan secara tertulis kepada KPU Kabupaten Luwu Utara melalui alamat kantor atau media layanan resmi yang tersedia. Pengguna layanan juga dapat menyampaikan masukan secara langsung melalui petugas layanan pada jam kerja.
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;</li><li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum 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;</li><li>6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</li><li>7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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</li></ol>

		<p>Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;</p> <p>8. 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, 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, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;</p> <p>9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>10. Keputusan Komisi Pemilihan 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 Umum Nomor tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kab/Kota.</p> <p>11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 915 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Sistem Pengaduan (<i>Whistle Blowing System</i>) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kota/Kabupaten.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/fasilitas	1. Meja dan kursi layanan pengaduan;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Buku registrasi tamu;</li> <li>3. Formulir pengaduan masyarakat;</li> <li>4. Komputer/laptop;</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. Media layanan pengaduan (kotak pengaduan, surat, email atau media resmi lainnya);</li> <li>7. Media survei layanan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).</li> <li>8. Mekanisme pelayanan (Standar Pelayanan dan SOP);</li> <li>9. Jadwal pelayanan.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan mengenai mekanisme pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat;</li> <li>2. Memahami Standar Pelayanan dan SOP layanan pengaduan;</li> <li>3. Memiliki keterampilan dalam verifikasi dan pencatatan pengaduan;</li> <li>4. Memahami regulasi terkait pelayanan publik dan pengaduan masyarakat;</li> <li>5. Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan publik;</li> <li>6. Memiliki kemampuan menjaga kerahasiaan data dan informasi pelapor.</li> </ol>
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh Satgas SPIP KPU Kabupaten Luwu Utara.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang staf pelaksana yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat.
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap pengaduan yang memenuhi persyaratan akan diterima, dicatat, dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan;</li> <li>2. Pelapor memperoleh informasi mengenai tindak lanjut pengaduan yang disampaikan;</li> </ol>

		3. Pelapor dapat menyampaikan keberatan atau masukan apabila pelayanan tidak diberikan sesuai standar pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Identitas dan data pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan;</li> <li>3. Tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li> <li>4. Tersedianya perlindungan terhadap dokumen dan arsip pengaduan.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan apabila diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

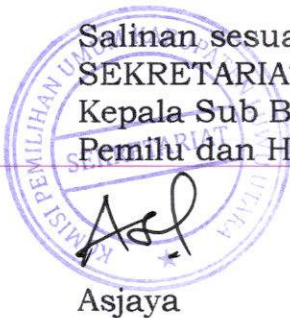
Ditetapkan di Masamba  
pada tanggal 27 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN LUWU UTARA,

ttd.

HAYU VANDY P.

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KPU KABUPATEN LUWU UTARA  
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu dan Hukum



Asjaya