



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TOBA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TOBA
NOMOR 58 TAHUN 2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TOBA
KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TOBA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan pasal 36 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan saran pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien, diperlukan standar pelayanan yang menjadi pedoman;
 - c. bahwa berdasarkan Berita Acara Pleno Nomor 248/PK.01-BA/1212/2/22026 tentang Pembentukan Standar Layanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba tentang Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
 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) 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 6832) ;
 4. 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 Republik Indonesia Nomor 5149);
 5. Peraturan Pemerintah 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);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

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

7. 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);
8. 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);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);

10. 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, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319)

MEMUTUSKAN:

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

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Balige,
pada tanggal 20 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TOBA,

ttd.

SUGAR FERNANDO SIBARANI

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TOBA

Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



Mindo H. Simbolon

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TOBA
NOMOR 58 TAHUN 2026 TENTANG STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN TOBA

NO	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan mengisi form pengaduan masyarakat secara daring atau luring dengan mencantumkan 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);</p> <p>Ditujukan kepada: Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba, beralamat di Jl. Tarutung KM2, Saposurung Balige</p> <p>Waktu pelayanan pengaduan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : pukul 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : pukul 08.00 – 16.00 WIB c. Pengaduan secara <i>online</i> 24 jam

2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div>Pemohon datang ke KPU Kabupaten Toba dan mengisi formulir terkait pengaduan masyarakat</div> <div>↓</div> <div>Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan</div> <div>↓</div> <div>Setelah pelayanan selesai, petugas pelayanan memberikan bukti tanda terima kepada Pemohon</div>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tariff
5.	Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, Saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba Jalan Tarutung KM2 Saposurung, Balige Kabupaten Toba dan dapat melalui email tekniskputobasa@gmail.com atau melalui website https://kab-tobasamosir.kpu.go.id/ serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

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);</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) 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 6832) ;</p> <p>d. 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 Republik Indonesia Nomor 5149);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik</p>

	<p>Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>f. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>h. 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);</p> <p>i. 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</p>
--	--

		<p>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>j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);</p> <p>k. 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, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1125);</p>
--	--	---

		1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319)
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop/Komputer; b. Printer; c. Mesin Fotocopy; d. Scanner; e. Wifi/Jaringan Internet; f. Meja dan Kursi g. Air Minum h. Sarana dan Prasarana dapat diakses kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksanaan	a. Pegawai yang ramah dan murah senyum b. Pegawai yang memiliki pengetahuan terkait proses pelayanan pengaduan masyarakat
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait; b. Inspektorat Utama KPU RI c. Satuan Tugas Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba.
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) pegawai Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Toba

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK)c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara offline, tersedia alur evakuasi, titik kumpul dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan secara berkala. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Balige,
pada tanggal 20 Juli 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TOBA

ttd.

SUGAR FERNANDO SIBARANI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TOBA
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,

Mindo H. Simbolon

