

STANDAR PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN MASYARAKAT

2025

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA NOMOR 33 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN PURBALINGGA.

- ABSTRAK** :
- : 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 sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.
 - : Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien, diperlukan standar pelayanan yang menjadi pedoman.
 - : Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga tentang Standar Pelayanan Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga.

Dasar Hukum Keputusan Komisi Pemilihan Umum ini adalah:

UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; UU Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum; UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; PP Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional; Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas; Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; PKPU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan PKPU Nomor 4 Tahun 2021; PKPU Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal KPU, Sekretariat KPU Provinsi, dan Sekretariat KPU Kabupaten/Kota; Keputusan KPU RI Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan KPU; PKPU Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan atas PKPU Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota.

Dalam Keputusan KPU Kabupaten Purbalingga Nomor 33 Tahun 2025 diatur tentang:

KESATU: Menetapkan Standar Pelayanan Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga sebagaimana

tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini, meliputi persyaratan pengaduan berupa pengisian formulir dengan identitas pemohon, jam pelayanan (Senin-Kamis pukul 08.00-15.30 WIB, Jumat pukul 08.00-16.00 WIB, Sabtu dan Minggu pukul 08.00-16.30 WIB, serta layanan pengaduan online 24 jam), jangka waktu tindak lanjut pengaduan 1x24 jam, tanpa dipungut biaya, jumlah pelaksana 2 (dua) orang pegawai, serta pengawasan internal secara berjenjang hingga Inspektorat Utama KPU RI.

KEDUA: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

- CATATAN :**
- Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan tanggal 19 September 2025.
 - Keputusan KPU Nomor 33 Tahun 2025 mengatur Standar Pelayanan Fasilitas Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Purbalingga sebagai pedoman pelayanan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi masyarakat yang dapat disampaikan secara tertulis, melalui email sdm.kpupurbalingga@gmail.com, maupun melalui website resmi KPU Kabupaten Purbalingga.
 - Lampiran 1 (satu) berkas Standar Pelayanan.