



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dalam ketentuan Pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;

c. bahwa sehubungan adanya perubahan jenis pelayanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, maka Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan hukum dalam penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu di

Lingkungan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, sehingga perlu diganti;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur;

- 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 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
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 6863);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. 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);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR.
- KESATU : Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, meliputi:
- a. Permohonan Informasi;
 - b. Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
 - c. Konsultasi Kepemiluan;
 - d. Sumber Daya Manusia;
 - e. Pengelolaan Anggaran dan Barang Milik Negara;

- f. Pengadaan Barang dan Jasa;
 - g. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum;
 - h. Audiensi;
 - i. Sosialisasi; dan
 - j. Pengaduan Masyarakat.
- KEDUA : Standar Pelayanan Permohonan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf a, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf b, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Konsultasi Kepemiluan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf c, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Standar Pelayanan Sumber Daya Manusia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf d, sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEENAM : Standar Pelayanan Pengelolaan Anggaran dan Barang Milik Negara sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf e, sebagaimana tercantum dalam Lampiran V Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETUJUH : Standar Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf f, sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDELAPAN : Standar Pelayanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf g, sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KESEMBILAN : Standar Pelayanan Audiensi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf h, sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KESEPULUH : Standar Pelayanan Sosialisasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf i, sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KESEBELAS : Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf j, sebagaimana tercantum dalam Lampiran X Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA BELAS : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA BELAS : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surabaya
pada tanggal 19 Agustus 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

Salinan ini sesuai dengan aslinya

ttd.

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

AANG KUNAIFI

PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,

SEKRETARIAT

Yulyani Dewi



LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 18 TAHUN 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

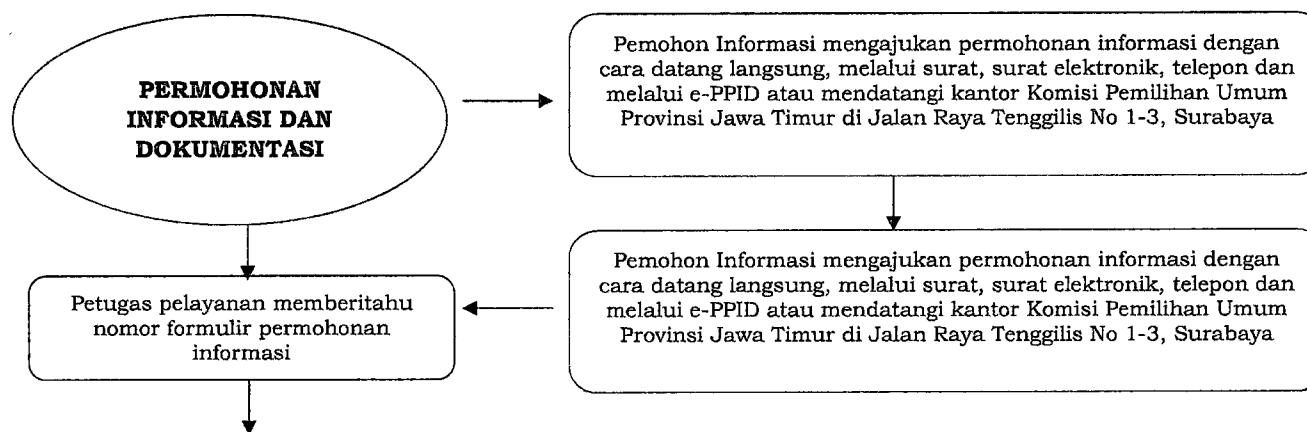
Standar Pelayanan Permohonan Informasi

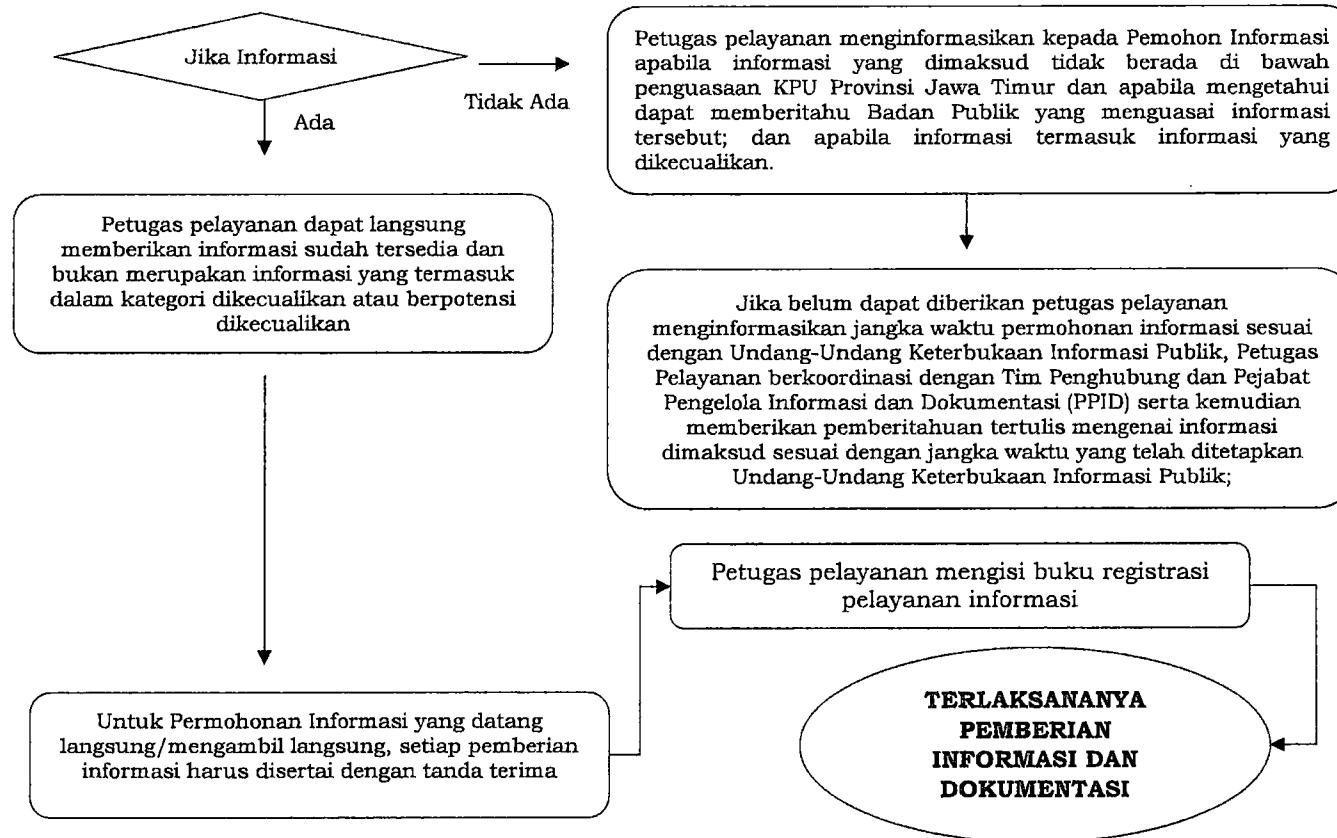
A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

- a. Perseorangan, Pemohon mengisi formulir permohonan informasi dengan menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor).
- b. Badan Publik, mengajukan surat permohonan dengan berkop lembaga dan bertanda tangan beserta stempel resmi.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:





3. Jangka Waktu Pelayanan:

- Untuk di luar masa tahapan Pemilu/Pemilihan: 1 s.d. 10 hari kerja dan dapat diperpanjang 7 hari kerja. Perpanjangan dilakukan secara tertulis disertai dengan alasan; dan
- Untuk di masa tahapan Pemilu/Pemilihan: 3 hari kerja dan perpanjangan dapat dilakukan paling lama 2 hari kerja.

4. Biaya/Tarif:

Gratis (Tidak ada biaya dalam pelayanan informasi ini, kecuali jika terdapat biaya penggandaan dan pengiriman informasi yang dibebankan kepada Pemohon Informasi).

5. Produk Pelayanan:

Pelayanan atas permohonan informasi yang diajukan oleh masyarakat/pemohon informasi terhadap informasi-informasi yang dikuasai oleh KPU Provinsi Jawa Timur, baik di bidang kepemiluan maupun di bidang kelembagaan. dengan *output* berupa informasi dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Tata Cara Penanganan Keberatan Terhadap Pelayanan Informasi:

a. Persyaratan Keberatan:

- 1) Perseorangan: Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor); atau
- 2) Badan Publik: mengajukan surat yang menyatakan keberatan dengan berkop lembaga dan bertanda tangan beserta stempel resmi.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

- 1) Pemohon Informasi mengajukan permohonan keberatan informasi dengan datang langsung, melalui telepon, surat dan surat elektronik.
- 2) Alamat pelayanan informasi pada:
 - a) Kantor Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, Jalan Raya Tenggilis Nomor 1-3 Surabaya;
 - b) Telepon (031) 8484828;
 - c) e-mail: ppidkpujatim@gmail.com; atau
 - d) *Chat via WhatsApp* 0821-4250-7557.

- c. Pemohon Informasi yang datang secara langsung mengisi formulir keberatan;
 - 1) Untuk permohonan informasi melalui surat, *e-mail*, telepon, formulir keberatan akan diisi oleh petugas pelayanan.
 - 2) Pemohon dapat mengisi formulir keberatan secara langsung melalui e-PPID.
 - 3) Petugas pelayanan menginformasikan nomor registrasi formulir keberatan dan jangka waktu jawaban atau keberatan sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4) Petugas pelayanan menyampaikan formulir keberatan kepada PPID, selanjutnya PPID menyampaikan formulir keberatan dimaksud kepada Atasan PPID.
 - 5) Atasan PPID menjawab permohonan keberatan.
 - 6) Petugas pelayanan menyampaikan surat jawaban atas keberatan yang ditandatangani oleh Atasan PPID kepada Pemohon Informasi.
 - 7) Petugas pelayanan menginformasikan kepada Pemohon Informasi perihal hak yang dimiliki oleh Pemohon Informasi setelah surat jawaban atas keberatan diterima.
- d. Jangka Waktu:
 - 1) Untuk di luar masa tahapan Pemilu/Pemilihan: paling lambat 30 hari kerja sejak keberatan atas Permohonan Informasi Publik diterima oleh petugas pelayanan, surat jawaban Atasan PPID harus sudah diserahkan kepada Pemohon Informasi; dan
 - 2) Untuk di masa tahapan Pemilu/Pemilihan: paling lambat 3 hari kerja setelah diterimanya keberatan.
- e. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 atau dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui *website*

<https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n>, serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:
 - 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 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
 - d. 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);
- 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); dan
 - f. 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 2023 Nomor 870) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan KPU No. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531).
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
- a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Laptop/Komputer;
 - c. *Handphone*;
 - d. *Printer*;
 - e. Mesin *Fotocopy*;
 - f. *Scanner*;
 - g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
 - h. Meja dan Kursi;
 - i. Air minum; dan

j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang mempunyai pengetahuan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi.
- b. Pegawai yang memahami terkait Keterbukaan Informasi Publik.
- c. Pegawai yang memahami terkait kewajiban Badan Publik terhadap layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

Pelayanan Informasi oleh PPID KPU Provinsi Jawa Timur diawasi secara internal oleh:

- a. Ketua dan Anggota KPU Provinsi Jawa Timur sebagai Pembina PPID KPU Provinsi Jawa Timur;
- b. Sekretaris KPU Provinsi sebagai atasan PPID KPU Provinsi Jawa Timur;
- c. Divisi Sosialisasi dan Pendidikan Pemilih, Sekretaris, Kepala Bagian, dan Jabatan Fungsional Ahli Madya sebagai Tim Pertimbangan PPID KPU Provinsi Jawa Timur.
- d. Inspektorat Utama KPU RI; dan
- b. Satuan Tugas Pengendalian Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

22 Orang dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pembina Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang terdiri atas:
 - 1) Ketua Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur; dan
 - 2) Anggota Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.
- b. Tim Pertimbangan Pelayanan Informasi yang terdiri dari:
 - 1) Anggota KPU Provinsi Jawa Timur yang membidangi Divisi Sosialisasi, Pendidikan Pemilih, dan Partisipasi Masyarakat;

- 2) Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur;
 - 3) Kepala Bagian di KPU Provinsi Jawa Timur; dan
 - 4) Pejabat Fungsional Ahli Madya di KPU Provinsi Jawa Timur
- c. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yaitu Sekretaris KPU Provinsi Jawa Timur;
 - d. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yaitu Kepala Bagian Partisipasi, Hubungan Masyarakat dan Sumber Saya Manusia KPU Provinsi Jawa Timur;
 - e. Tim Penghubung Penyedia Informasi dan Dokumentasi Pejabat yang ditetapkan pada masing-masing Subbagian di KPU Provinsi Jawa Timur; dan
 - f. Petugas Pelayanan Informasi dan Dokumentasi yaitu staf pada setiap Subbagian di KPU Provinsi Jawa Timur.
6. Jaminan Pelayanan:
 - a. Masyarakat sebagai pemohon informasi di PPID KPU Provinsi Jawa Timur akan dijamin haknya untuk mendapatkan pelayanan dari PPID KPU Provinsi Jawa Timur, baik itu pelayanan dalam mengajukan permohonan informasi maupun dalam mengajukan permohonan keberatan yang dijamin dengan ketentuan sesuai yang tersebut dalam kolom dasar hukum.
 - b. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
 - c. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu pelayanan.
 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:
 - a. KPU Provinsi Jawa Timur melindungi dan menjamin kerahasiaan data diri Pemohon Informasi.

- b. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana:
- Menerbitkan laporan Pelayanan Informasi Publik selama setahun dan dilaporkan kepada Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur dan ditembuskan ke PPID KPU RI.
 - Pelaksanaan monitoring dan evaluasi keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya.
 - Evaluasi keterbukaan Informasi Publik internal dilakukan setiap bulan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

AANG KUNAIFI

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

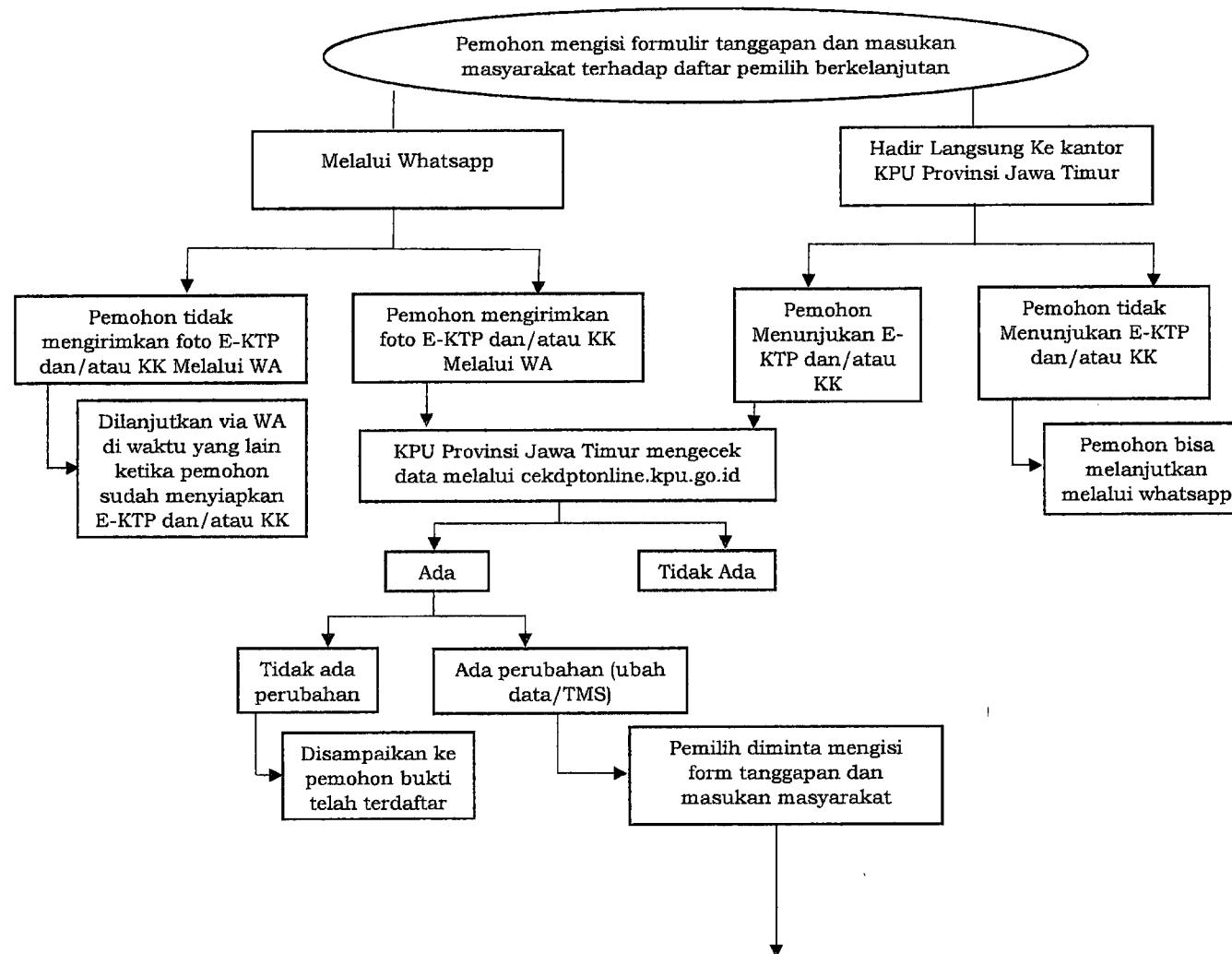
- a. Pengguna layanan mengisi formulir tanggapan dan masukan masyarakat terhadap Daftar Pemilih Berkelanjutan yang berisi Identitas pemohon yang meliputi nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Kartu Keluarga (NKK), dan nomor telepon seluler yang bisa dihubungi.

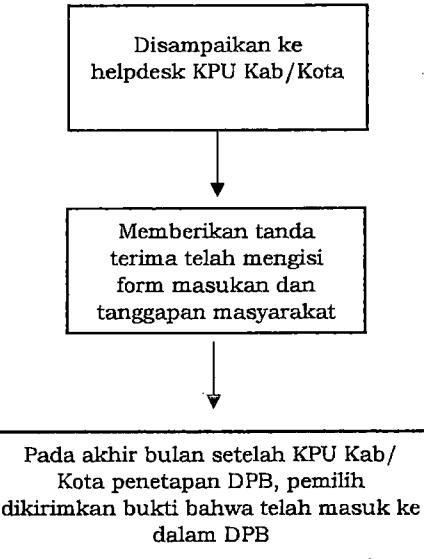
b. Syarat Pemilih:

- 1) Genap berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih
- 2) Sudah kawin atau sudah pernah kawin

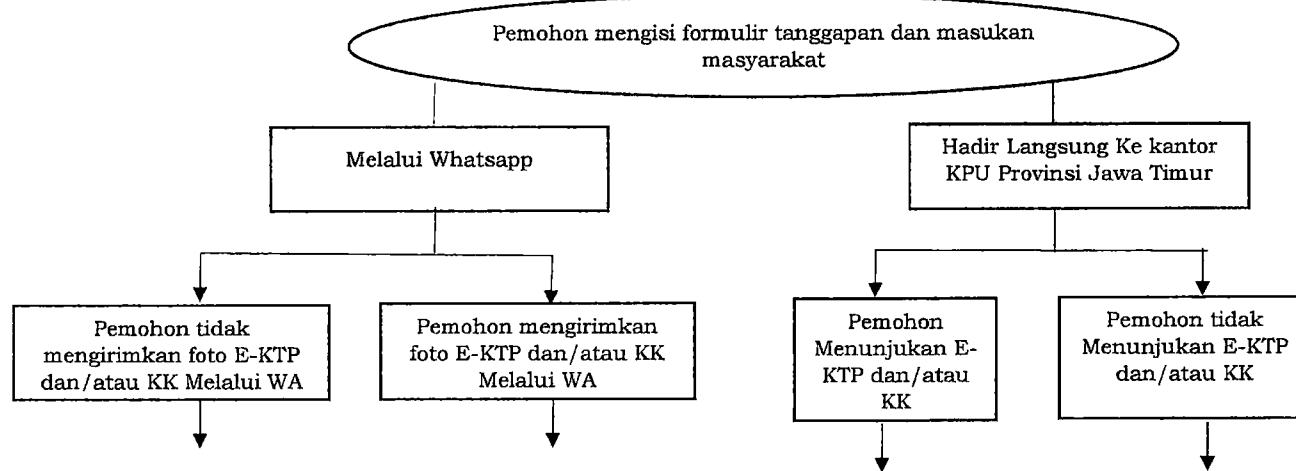
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

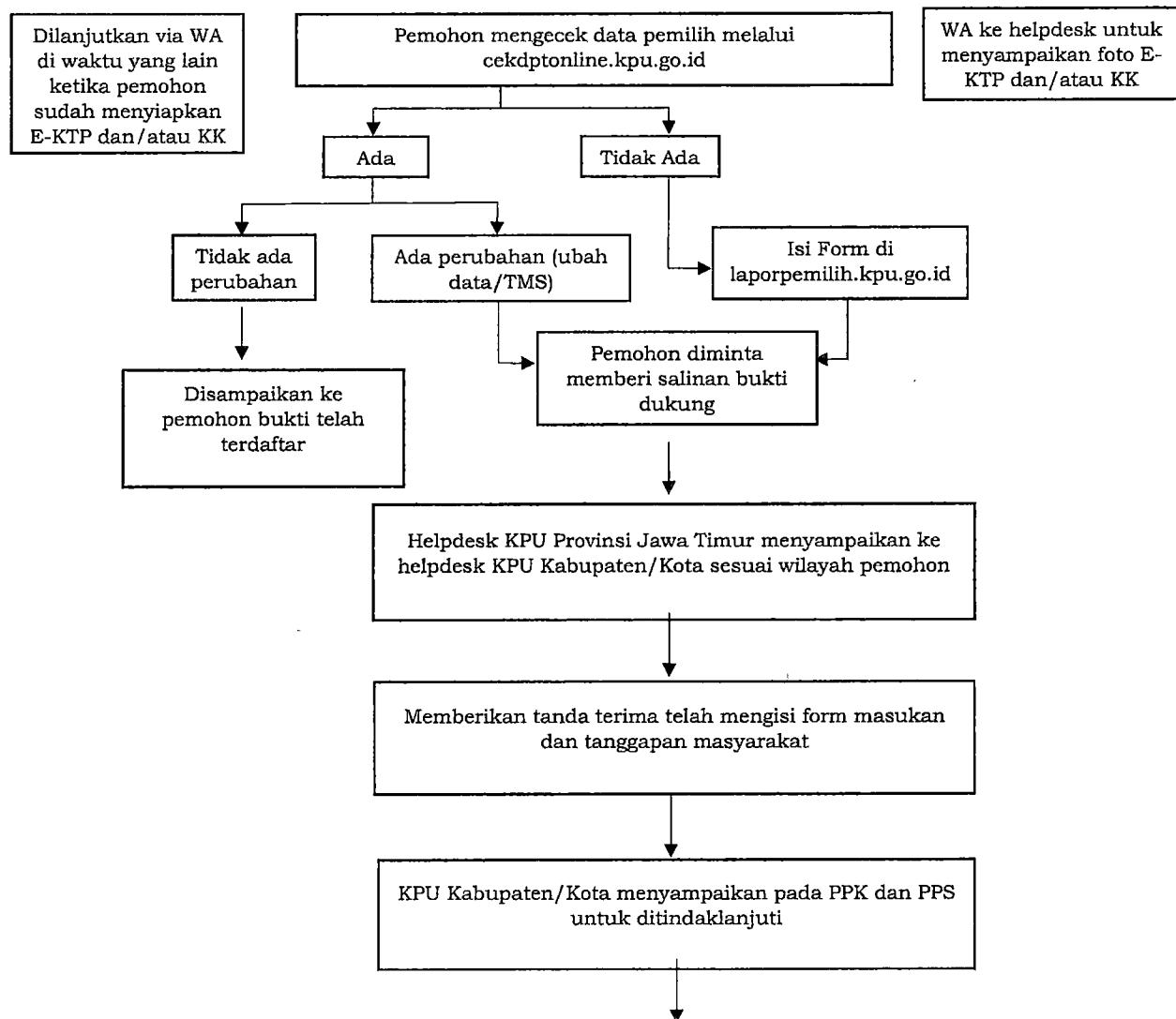
a. Mekanisme Non Tahapan/DPB

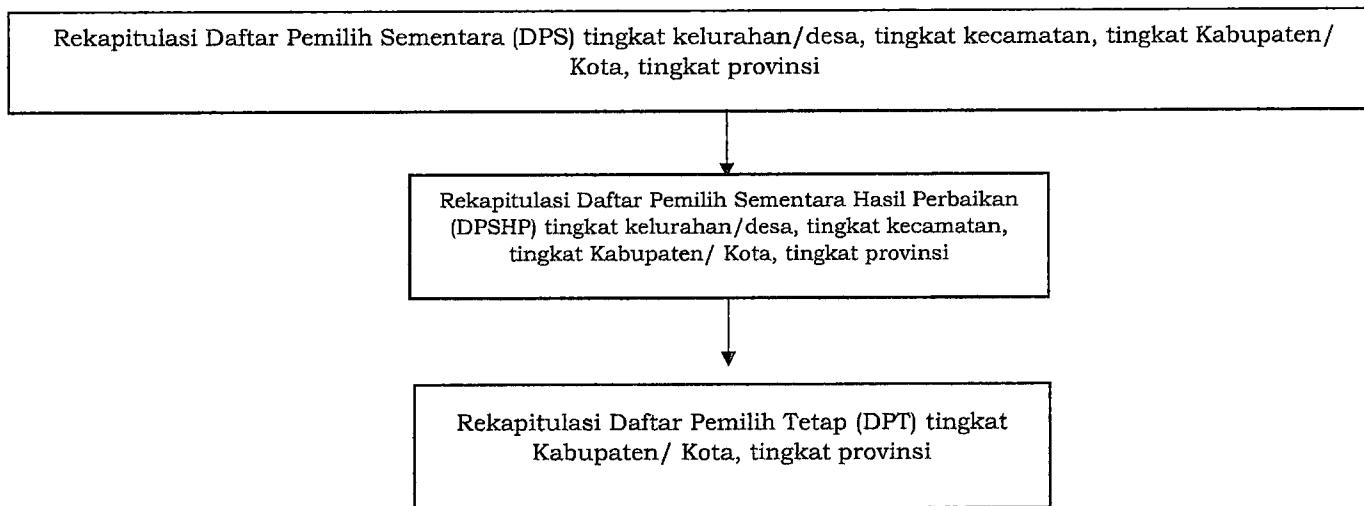




b. Mekanisme Tahapan Pemilu/Pemilihan







3. Jangka Waktu Pelayanan:

Tindak lanjut permohonan data pemilih ke pemohon maksimal 25 menit (mekanisme non tahapan/DPB maupun mekanisme tahapan Pemilu/Pemilihan).

4. Biaya/Tarif:

Tidak dipungut biaya/tarif.

5. Produk Pelayanan:

Pelayanan terpadu Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan berupa pemilih baru, pemilih tidak memenuhi syarat (TMS), dan pemilih ubah data.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat;
- b. Penanganan pengaduan selama rentang waktu proses pemutakhiran data pemilih yaitu pada saat pemutakhiran data pemilih berkelanjutan sampai dengan rekap DPB;
- c. Penanganan pengaduan pada saat pemutakhiran Daftar Pemilih Sementara yaitu sampai dengan rekap DPS; dan
- d. Penanganan pengaduan pada saat pemutakhiran Daftar Pemilih Tetap yaitu sampai dengan rekap DPT.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);

- 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 Komisi Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyusunan Daftar Pemilih Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Sistem Informasi Data Pemilih (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1079) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penyusunan Daftar Pemilih Dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Sistem Informasi Data Pemilih (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 138);
 - d. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemuktahiran Data Pemilih Berkelanjutan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 200); dan
 - e. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 27 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Daftar Pemilih Dalam Negeri pada Penyelenggaraan Pemilihan Umum.
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
- a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Formulir tanggapan dan masukan;
 - c. Laptop/Komputer;
 - d. *Handphone*;
 - e. *Printer*;
 - f. Mesin *Fotocopy*;

- g. Scanner;
- h. Wi-fi/Jaringan Internet;
- i. Meja dan Kursi;
- j. Aplikasi cekdptonline.kpu.go.id;
- k. Aplikasi laporpemilih.kpu.go.id;
- l. Air minum; dan
- m. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Pelayanan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan;
- b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan;
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan
- d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI; dan
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

2 (dua) orang pegawai KPU Provinsi Jawa Timur per hari yang mempunyai kompetensi di bidang pemutakhiran data pemilih.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website

<https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat; dan

- b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan 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 masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, 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.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,

AANG KUNAIFI



LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Konsultasi Kepemiluan

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

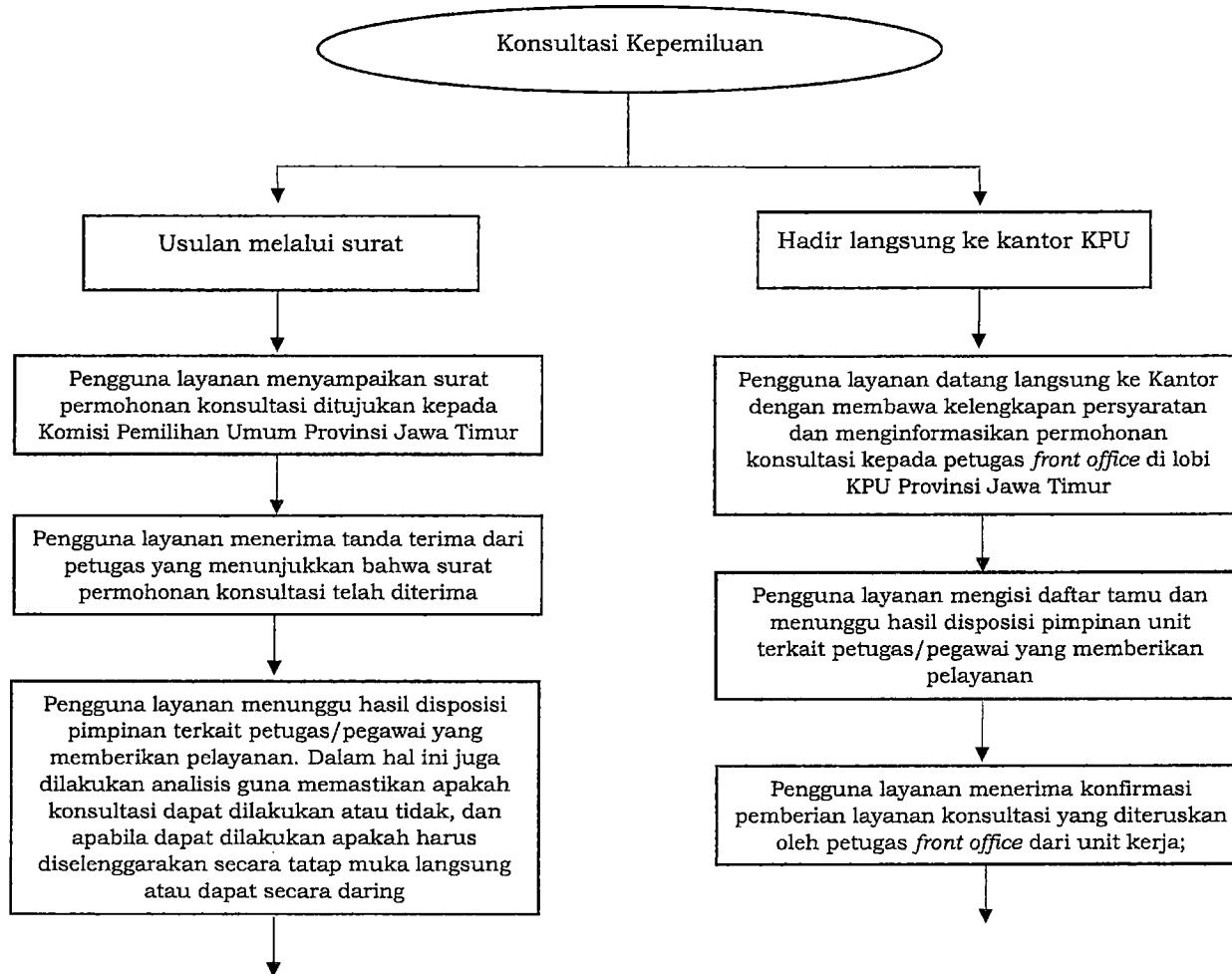
1. Persyaratan:

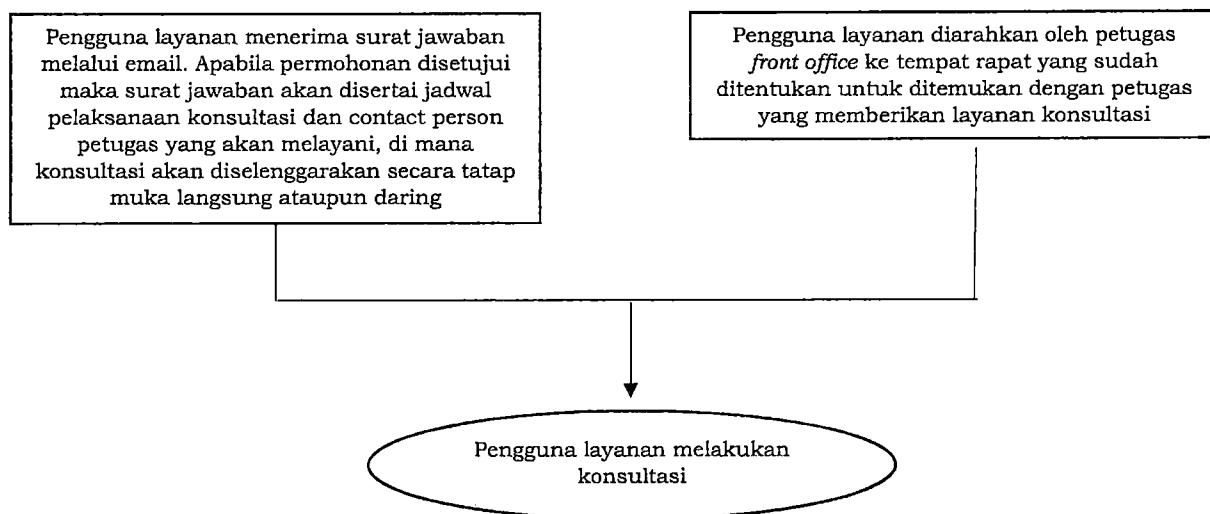
Pengguna layanan membuat surat permohonan yang berisi:

- a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat, partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat email;
- b. apabila perseorangan, menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor);
- c. materi konsultasi yang diminta secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan;
- d. maksud dan tujuan permohonan konsultasi; serta
- e. waktu pelaksanaan konsultasi

ditujukan ke alamat, Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, Jl. Raya Tenggilis no.1-3 Kendangsari, Surabaya, atau melalui email kpujatim@gmail.com.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:





3. Jangka Waktu Pelayanan:

- a. Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan konsultasi disampaikan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan atau email diterima.
- b. Pengguna layanan yang hadir langsung ke Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.

4. Biaya/Tarif:

Tidak dipungut biaya/tarif.

5. Produk Pelayanan:

Pertemuan konsultasi dengan pejabat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur untuk melakukan pembahasan atau diskusi terkait permasalahan maupun topik yang disampaikan pengguna layanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
- 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);

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:

- a. Monitor *touchscreen*;
- b. Laptop/Komputer;
- c. *Handphone*;
- d. *Printer*;
- e. Mesin *Fotocopy*;
- f. *Scanner*;
- g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
- h. Meja dan Kursi;
- i. Air minum; serta
- j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU;
- b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan;
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan
- d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI.
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

Maksimal 12 (duabelas) orang pegawai/Pejabat.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pertemuan konsultasi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;
- b. Konsultasi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
- c. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
- d. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- e. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Pejabat yang menerima konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
- c. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana:

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya

AANG KUNAIFI

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Sumber Daya Manusia

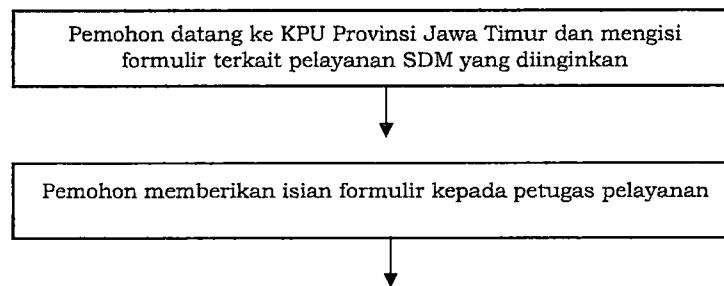
A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

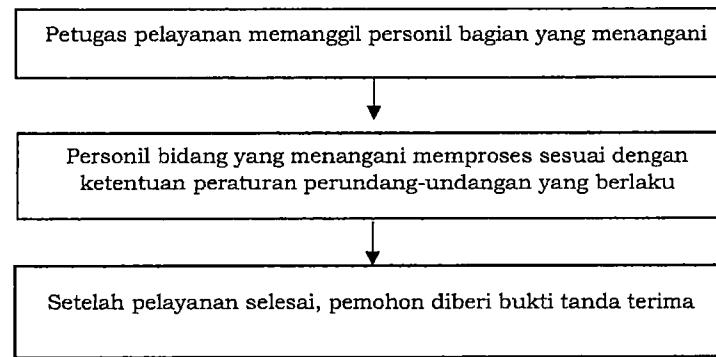
1. Persyaratan:

Pemohon mengisi informasi terkait pelayanan Sumber Daya Manusia yang diinginkan dengan :

- a. Menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor).
- b. Memberi *fotocopy* Surat Tugas.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:





3. Jangka Waktu Pelayanan:

Setiap hari kerja.

4. Biaya/Tarif:

Tanpa Dipungut Biaya/Gratis.

5. Produk Pelayanan:

Layanan Sumber Daya Manusia meliputi:

- a. Administrasi penggantian antarwaktu anggota KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;
- b. Administrasi izin mendaftar/melanjutkan perkuliahan anggota KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;
- c. Administrasi izin cuti anggota KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;
- d. Administrasi izin mendaftar/melanjutkan perkuliahan anggota KPU Provinsi dan KPU Kabupaten/Kota;
- e. Tugas belajar;
- b. Pencantuman gelar;
- c. Kartu pegawai;

- d. Kartu suami dan istri;
- e. Pensiun;
- f. Mutasi;
- g. Usulan kenaikan pangkat;
- h. Ujian dinas dan UKPPI; dan
- i. Izin perceraian.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:
 - a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
 - b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037);
 - b. 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);

- c. 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 diubah beberapa kali, 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); dan
- d. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2023 tentang Seleksi Anggota Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 104) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 13 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2023 tentang Seleksi Anggota Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 386).

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:

- a. Monitor *touchscreen*;
- b. Laptop/Komputer;
- c. *Handphone*;
- b. *Printer*;

- c. Mesin *Fotocopy*;
- d. *Scanner*;
- e. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
- f. Meja dan Kursi;
- g. Air minum; serta
- h. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan KPU dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- b. Pegawai yang dapat mengoperasikan komputer; dan
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI.
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

1-3 orang.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan 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 masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

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
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

AANG KUNAIFI

PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



Yulyani Dewi

LAMPIRAN V

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Pengelolaan Anggaran dan Barang Milik Negara

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

Pemohon mengisi informasi terkait pelayanan pengelolaan anggaran dan BMN dan menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

Pemohon datang ke KPU Provinsi Jawa Timur dan mengisi formulir terkait pelayanan pengelolaan anggaran dan BMN diinginkan



Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan



Petugas pelayanan memanggil personil bagian yang menangani

Personil bidang yang menangani memproses sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima

3. Jangka Waktu Pelayanan:

Setiap hari kerja.

4. Biaya/Tarif:

Tanpa Dipungut Biaya/Gratis.

5. Produk Pelayanan:

Layanan Pengelolaan Anggaran dan BMN meliputi:

- a. Perencanaan Anggaran DIPA APBN dan Hibah pemilihan/non pemilihan;
- b. Revisi Anggaran;
- c. Pengusulan penambahan anggaran;
- d. Lelang BMN;
- e. Lelang logistik eks-pemilu/pemilihan;
- b. Pengusulan Penetapan Status Penggunaan BMN; dan
- c. Usulan RKBMN.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5533) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6523);
- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 246/PMK.06/2014 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1977) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.06/2019 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.06/2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 549);

- c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 83/PMK.06/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemusnahan dan Penghapusan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 757);
- d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.06/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemindahtanganan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1018) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK.06/2021 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.06/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemindahtanganan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1292);
- e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 Tahun 2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 972);
- f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.06/2020 Tahun 2020 tentang Penilaian oleh Penilai Pemerintah di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1265);
- g. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 153/PMK.06/2021 Tahun 2021 tentang Perencanaan Kebutuhan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1212);
- h. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 472) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 107 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran Serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1082);

- i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40 Tahun 2024 tentang Tata Cara Penggunaan Barang Milik Negara (Berita Negara Republik Tahun 2024 Nomor 346);
 - j. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 198/HK.03.1-Kpt/04/KPU/X/2017 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Negara di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum; dan
 - k. Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 1868/HK.03.2/02/2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan dan Tanggung Jawab Pengguna Barang Pada Komisi Pemilihan Umum Dalam Bentuk Mandat Kepada Pejabat dan/atau Kuasa Pengguna Barang di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Dalam Rangka Pengelolaan Barang Milik Negara Komisi Pemilihan Umum.
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
- a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Laptop/Komputer;
 - b. *Handphone*;
 - c. *Printer*;
 - d. Mesin *Fotocopy*;
 - e. *Scanner*;
 - f. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
 - g. Meja dan Kursi;
 - h. Air minum; serta
 - i. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan KPU dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- b. Pegawai yang dapat mengoperasikan komputer; dan
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI.
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

1-3 orang.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
- b. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

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
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

AANG KUNAIFI

PROVINSI JAWA TIMUR
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN VI

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

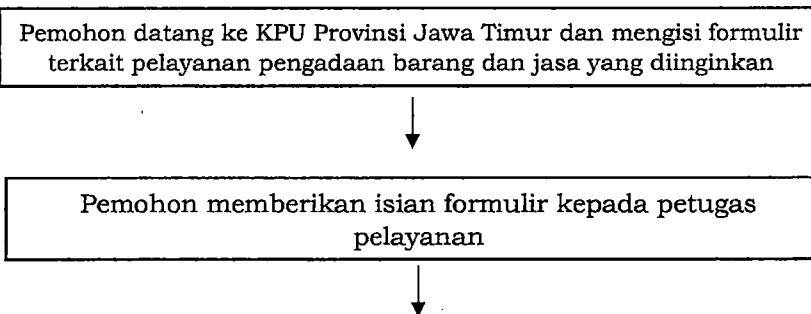
Standar Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa

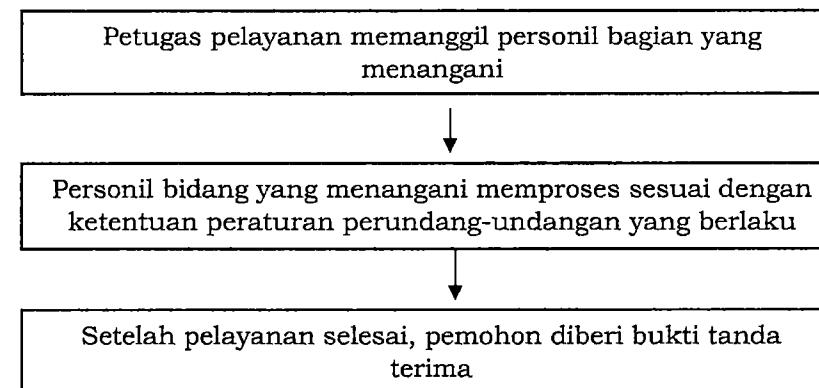
A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

Pemohon mengisi informasi terkait pelayanan pengadaan barang dan jasa dan Menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor).

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:





3. Jangka Waktu Pelayanan:

5 (lima) hari kerja.

4. Biaya/Tarif:

Tanpa Dipungut Biaya/Gratis.

5. Produk Pelayanan:

Layanan Pengadaan Barang dan Jasa meliputi:

- a. Pengadaan barang dan jasa pemilu dan pemilihan;
- b. Lelang konsolidasi pengadaan barang dan jasa;
- c. Konsultasi pengadaan barang dan jasa dengan e-katalog;
- d. Konsultasi pengadaan barang dan jasa dengan *marketplace*;
- e. Konsultasi pengadaan barang jasa melalui LPSE;
- f. Pemasukan penawaran dari penyedia;

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 67).

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:

- a. Monitor *touchscreen*;
- b. Laptop/Komputer;
- c. *Handphone*;
- d. *Printer*;
- e. Mesin *Fotocopy*;
- f. *Scanner*;
- g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;

- h. Meja dan Kursi;
- i. Air minum; serta
- j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan KPU dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- b. Pegawai yang dapat mengoperasikan komputer; dan
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

1-3 orang.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
- b. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

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
PROVINSI JAWA TIMUR,

Salinan ini sesuai dengan aslinya

ttd.

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

AANG KUNAIFI

PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



Yulyani Dewi

LAMPIRAN VII

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

Pemohon mengisi formulir terkait pelayanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum dan menunjukkan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor).

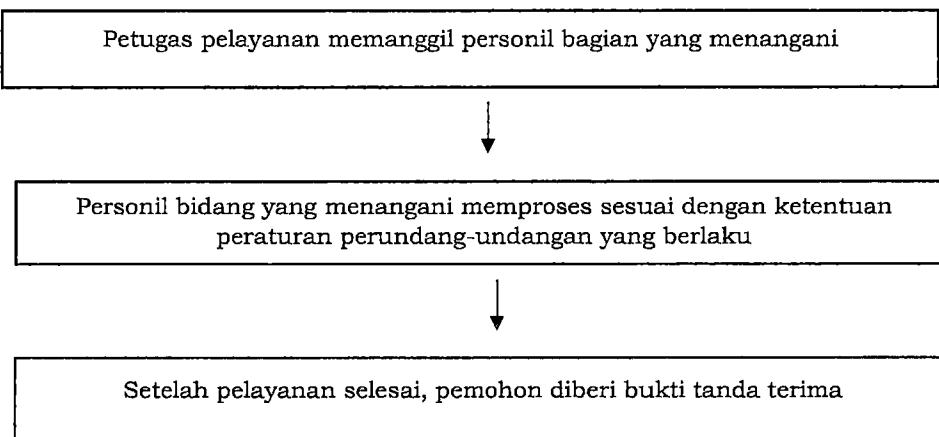
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pemohon datang ke KPU Provinsi Jawa Timur dan mengisi formulir terkait pelayanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum yang diinginkan



Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan





3. Jangka Waktu Pelayanan:

5 (lima) hari kerja.

4. Biaya/Tarif:

Tanpa Dipungut Biaya/Gratis.

5. Produk Pelayanan:

Dokumentasi dan informasi hukum.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website

<https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:
 - a. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);
 - b. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Standar Pengelolaan Dokumen dan Informasi Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 692);
 - c. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2024 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Komisi Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 799);
 - d. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 134/Kpts/ KPU/ Tahun 2016 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Komisi Pemilihan Umum; dan
 - e. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 10/HK.04/08/2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
 - a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Laptop/Komputer;
 - c. Handphone;
 - d. Printer;

- e. Mesin *Fotocopy*;
- f. *Scanner*;
- g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
- h. Meja dan Kursi;
- i. Air minum; serta
- j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan KPU dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- b. Pegawai yang dapat mengoperasikan komputer; dan
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Inspektorat Utama KPU RI
- b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

1-3 orang.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

- b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:
- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - b. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
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
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR
Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,

AANG KUNAIFI



LAMPIRAN VIII

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

Standar Pelayanan Audiensi

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

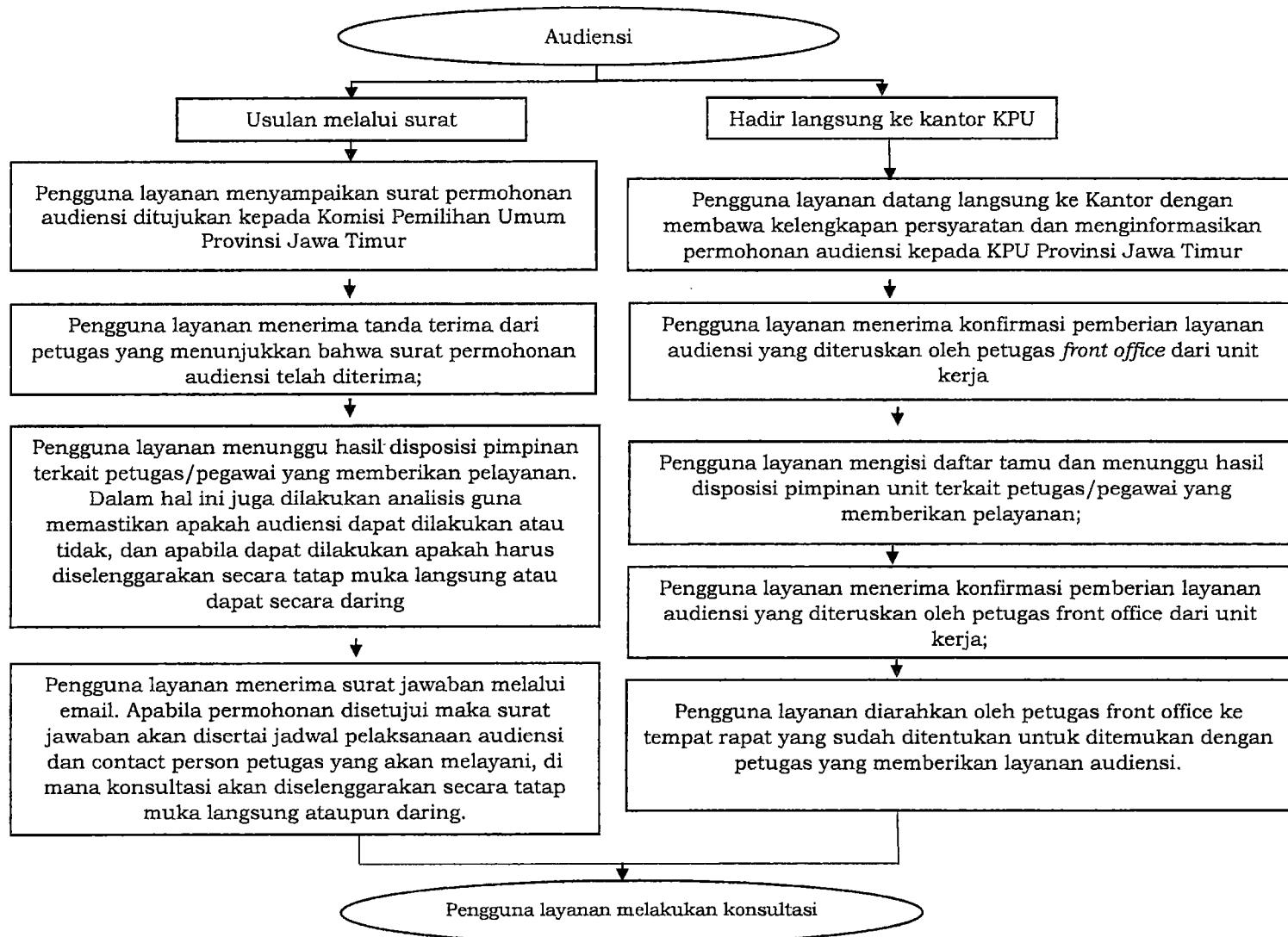
1. Persyaratan:

Pengguna layanan membuat surat permohonan yang berisi:

- a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat, partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat email;
- b. apabila perseorangan, menunjukkan Kartu Identitas (KTP/SIM/Passpor);
- c. materi audiensi yang diminta secara jelas;
- d. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi; dan
- e. waktu pelaksanaan audiensi.

ditujukan ke alamat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, Jl. Raya Tenggilis No.1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:



3. Jangka Waktu Pelayanan:

- a. Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.
- b. Pengguna layanan yang hadir langsung ke Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan audiensi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud audiensi.

4. Biaya/Tarif:

Tidak dipungut biaya/tarif.

5. Produk Pelayanan:

Pertemuan audiensi dengan pejabat di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur untuk melakukan pembahasan atau diskusi terkait permasalahan maupun topik yang disampaikan pengguna layanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);

- 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);
- b. 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); dan
- c. 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 diubah beberapa kali, 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).

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:

- a. Monitor *touchscreen*;
- b. Laptop/Komputer;
- c. *Handphone*;
- d. *Printer*;
- e. Mesin *Fotocopy*;
- f. *Scanner*;
- g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
- h. Meja dan Kursi;
- i. Air minum; serta
- j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU;
- b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan;
- c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan
- d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;
- b. Inspektorat Utama KPU RI; dan
- c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

Maksimal 10 (sepuluh) orang pegawai/pejabat.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;
- b. Audiensi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
- c. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas;
- d. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat; dan
- e. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Pejabat yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
- c. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana:

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

AANG KUNAIFI

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN IX

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

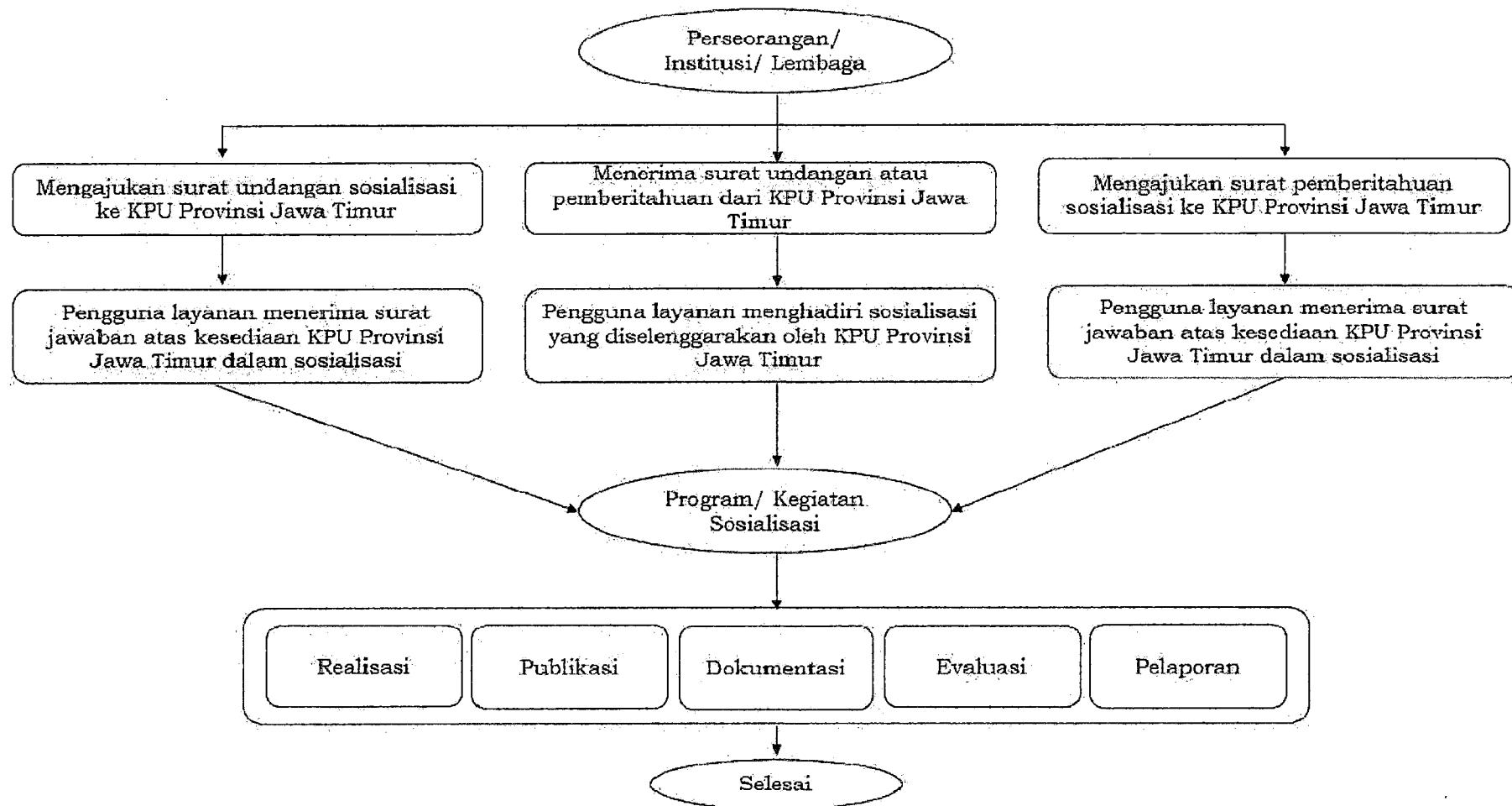
Standar Pelayanan Sosialisasi

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

- a. Mengisi dentitas pengguna layanan meliputi nama, nama Lembaga/ Institusi, dan kontak yang dapat dihubungi;
- b. Menunjukkan Kartu Identitas (apabila perseorangan: KTP/SIM/Paspor);
- c. Menyampaikan secara jelas maksud dan tujuan sosialisasi;
- d. Menyampaikan secara jelas tema dan bentuk sosialisasi;
- e. Menyampaikan waktu kegiatan sosialisasi;
- f. Menyampaikan tempat kegiatan sosialisasi; dan
- g. Menyampaikan jumlah dan segmen peserta kegiatan sosialisasi.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:



3. Jangka Waktu Pelayanan:

- a. Surat jawaban dari KPU Provinsi Jawa Timur atas surat undangan sosialisasi yang diajukan pengguna layanan disampaikan paling lambat 3 hari setelah surat diterima.
- b. Surat undangan dari KPU Provinsi Jawa Timur terhadap pengguna layanan untuk menghadiri sosialisasi disampaikan paling lambat 3 hari sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan.
- b. Surat jawaban dari KPU Provinsi Jawa Timur atas surat pemberitahuan sosialisasi yang diajukan pengguna layanan disampaikan paling lambat 3 hari setelah surat diterima.
- c. Jangka waktu/durasi pelaksanaan, publikasi dan dokumentasi kegiatan sosialisasi disesuaikan dengan kebutuhan.
- d. Evaluasi dan pelaporan dilaksanakan paling lambat 3 hari kerja setelah kegiatan sosialisasi dilaksanakan.

4. Biaya/Tarif:

Tidak dipungut biaya/tarif.

5. Produk Pelayanan:

Program atau kegiatan sosialisasi demokrasi dan kepemiluan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dalam berbagai bentuk dan metode.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi:

Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:
 - a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
 - 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 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);

- d. 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 diubah beberapa kali, 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); dan
- b. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1160).
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
- a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Laptop/Komputer;
 - c. *Handphone*;
 - d. *Printer*;
 - e. Mesin *Fotocopy*;
 - f. *Scanner*;
 - g. *Wi-fi/Jaringan Internet*;
 - h. Meja dan Kursi;
 - i. Air minum; serta
 - j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana:

- a. Memiliki wewenang menyampaikan materi sosialisasi secara resmi kepada publik (Komisioner, Sekretaris, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, dan Pegawai yang memiliki kompetensi di bidangnya).
- b. Memiliki kemampuan memahami substansi materi sosialisasi.
- c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik (*public speaking*).
- d. Memiliki kemampuan mengorganisir acara (*event organizing*).
- e. Memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Ketua dan Anggota KPU Provinsi Jawa Timur sebagai penanggung jawab atas semua kebijakan, program, dan kegiatan.
- b. Sekretaris KPU Provinsi Jawa Timur sebagai Kuasa Pengguna Anggaran merupakan Pejabat yang bertanggungjawab atas pengelolaan keuangan.
- c. Kepala Bagian Teknis Partisipasi Hubungan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia KPU Provinsi Jawa Timur yang bertugas mengoordinasi teknis pelaksanaan kegiatan.
- d. Kepala Subbagian Partisipasi Hubungan Masyarakat KPU Provinsi Jawa Timur sebagai pelaksana.
- e. Inspektorat Utama KPU RI.
- f. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

- a. 7 orang Komisioner KPU Provinsi Jawa Timur.
- b. 1 orang Sekretaris KPU Provinsi Jawa Timur.
- c. 1 orang Kepala Bagian Teknis Partisipasi Hubungan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia KPU Provinsi Jawa Timur.
- d. 1 orang Kepala Subbagian Partisipasi Hubungan Masyarakat KPU Provinsi Jawa Timur.

- e. 4 orang Staf Subbagian Partisipasi Hubungan Masyarakat KPU Provinsi Jawa Timur.
- f. Pelaksana menyesuaikan dengan kebutuhan materi sosialisasi.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Masyarakat sebagai subjek dan objek sosialisasi akan dijamin haknya untuk mendapat pengetahuan/informasi terkait demokrasi dan kepemiluan
- b. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- c. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Pengguna layanan akan dijamin keamanan dan keselamatan dari setiap konsekuensi yang timbul dalam setiap program atau kegiatan sosialisasi
- b. Guna menjamin keamanan dan keselamatan, lokasi pelaksanaan kegiatan sosialisasi harus bersifat aksesibel (bagi disabilitas pengguna layanan sosialisasi)
- c. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana:

Pelaporan kegiatan yang berisi:

- a. Deskripsi pelaksanaan;

- b. Notulensi;
- c. Publikasi dan dokumentasi;
- d. Evaluasi kepuasan pelayanan fasilitasi sosialisasi dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan;
- e. Kelengkapan administrasi keuangan kegiatan; dan
- f. Penyusunan strategi perbaikan yang berdampak pada *output* dan *outcome* pelaksanaan sosialisasi.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

AANG KUNAIFI

PROVINSI JAWA TIMUR

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,



LAMPIRAN X

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TIMUR

NOMOR 18 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

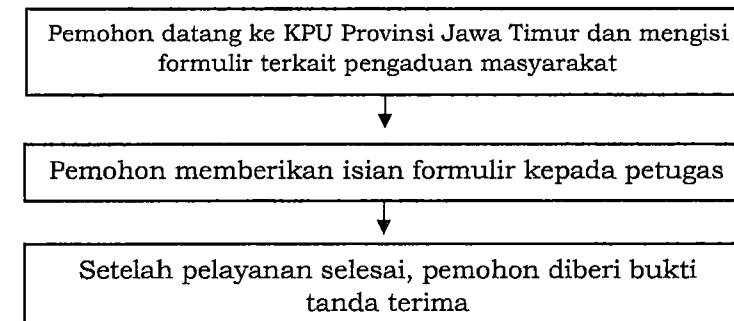
Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

A. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*), meliputi:

1. Persyaratan:

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 (apabila perseorangan menggunakan KTP/SIM/Paspor) ditujukan ke alamat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur, Jl. Raya Tenggilis No.1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur:



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 Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.

B. Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

1. Dasar Hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); dan

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650).
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas:
 - a. Monitor *touchscreen*;
 - b. Laptop/Komputer;
 - b. *Handphone*;
 - c. Printer;
 - d. Mesin *Fotocopy*;
 - e. *Scanner*;
 - f. Wi-fi/Jaringan Internet;
 - g. Meja dan Kursi;
 - h. Air minum; serta
 - i. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.
3. Kompetensi Pelaksana:
 - a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU;
 - b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan;
 - c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan
 - d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi *excellent service*.

4. Pengawasan Internal:

- a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;
- b. Inspektorat Utama KPU RI; dan
- c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur.

5. Jumlah Pelaksana:

2 (dua) orang pegawai KPU Provinsi Jawa Timur.

6. Jaminan Pelayanan:

- a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Raya Tenggilis No 1-3, Kendangsari, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60292 dan dapat melalui email dumas.kpujawatimur@gmail.com atau melalui website <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8015/pengaduan-masyarakat-dumas>, <https://jatim.kpu.go.id/page/read/8956/sp4n> serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat.
- b. Mendapatkan suvenir apabila melewati batas waktu.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:

- a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK); dan
- c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara *offline*, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

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
PROVINSI JAWA TIMUR,

ttd.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA TIMUR

AANG KUNAIFI

Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum,

