



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM  
NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa untuk melakukan perbaikan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram dengan mengacu pada tanggapan, masukan dan rekomendasi dari masyarakat atau pihak terkait;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6832);
6. 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);
7. 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);
8. 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);
9. 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 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);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).
12. 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 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
13. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
14. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;
15. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM.

KESATU : Menetapkan *Standar Pelayanan Publik* di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram sebagai implementasi pelaksanaan tugas dan fungsi Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram yang meliputi

- perumusan kebijakan, koordinasi, dan pelaksanaan pelayanan publik.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan kepemiluan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas kategori pelayanan sebagai berikut:
- a. Autentifikasi Salinan Keputusan tentang Penetapan Perolehan Suara Sah Partai Politik dan Perolehan Kursi Partai Politik Tingkat Provinsi;
  - b. Penggantian Antar Waktu Anggota DPRD Tingkat Kota;
  - c. Permohonan Informasi Publik;
  - d. Penerimaan Layanan atas Pengaduan Masyarakat;
  - e. Magang Perguruan Tinggi;
  - f. Layanan Data Pemilih; dan
  - g. Pendidikan Pemilih.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VII Keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA menjadi tanggung jawab:
- a. Sekretaris dan Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum untuk layanan:
    1. Autentifikasi Salinan Keputusan tentang Penetapan Perolehan Suara Sah Partai Politik dan Perolehan Kursi Partai Politik Tingkat Provinsi;
    2. Penggantian Antar Waktu Anggota DPRD Tingkat Provinsi; dan
    3. Penerimaan Layanan atas Pengaduan Masyarakat.
  - b. Sekretaris dan Kepala Subbagian SDM serta Partisipasi Hubungan Masyarakat untuk layanan:
    1. Permohonan Informasi Publik;
    2. Magang Perguruan Tinggi; dan
    3. Pendidikan Pemilih.
  - c. Sekretaris, Kepala Bagian Perencanaan, Data, dan Informasi, serta Kepala Sub Bagian Data dan

Informasi untuk layanan berupa Layanan Data Pemilih.

- d. Sekretaris, Kepala Subbagian Keuangan, Umum, dan Logistik, Kepala Subbagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Kepala Subbagian SDM dan Hukum, serta Kepala Subbagian Perencanaan, data dan informasi untuk layanan berupa permohonan informasi publik.

KEENAM

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram.

Pada tanggal 19 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

STANDAR PELAYANAN AUTENTIFIKASI  
PEROLEHAN SUARA SAH PARTAI POLITIK HASIL PEMILIHAN UMUM  
ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DI KPU KOTA  
MATARAM

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik pemilihan umum anggota DPRD Kota Mataram merupakan salah satu syarat yang ditetapkan guna memperoleh dana pembinaan berupa bantuan Partai Politik dari pemerintah. Partai Politik setiap tahun melakukan permohonan autentifikasi perolehan suara kepada KPU Kota Mataram Mataram, untuk memberikan pelayanan yang prima, penting untuk disusun standar pelayanan dalam melaksanakan autentifikasi perolehan suara pemilihan umum anggota DPRD Kota Mataram.

B. Ruang Lingkup

Dalam standar pelayanan autentifikasi ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif

10. Pengaduan masyarakat
11. Kompetensi petugas pelayanan
12. Pengawasan internal
13. Jumlah petugas pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan

#### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan



## BAB II PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

### A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. Penerima layanan adalah Partai Politik yang memperoleh kursi di DPRD Kota Mataram.
2. Pimpinan Partai Politik adalah ketua, wakil Ketua Partai Politik tingkat wilayah Kota Mataram;
3. Autentifikasi adalah proses legalisasi hasil perolehan suara sah Partai Politik dan suara sah calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram pada setiap Daerah Pemilihan calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah di Kota Mataram;
4. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Kota Mataram Mataram;
5. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Kota Mataram yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Kota Mataram Mataram.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4801) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109); sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 7 tahun 2023 tentang penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Perubahan atas undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 tentang Bantuan Keuangan kepada Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4972) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor

- Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6177);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 78 tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 36 tahun 2018 Tentang Tata Cara Penghitungan, Penganggaran, dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah, dan tertib administrasi Pengajuan, Penyaluran, dan Laporan Pertanggungjawaban Penggunaan Keuangan Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1777 Tahun 2020);
  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 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
  6. 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 dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja
  7. Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);
  8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 179 tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam mengajukan permohonan data autentifikasi perolehan suara Partai Politik dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permohonan data autentifikasi dilaksanakan oleh Partai Politik yang memperoleh kursi di DPRD Kota Mataram pada pemilu terakhir;
2. Permohonan disampaikan melalui surat yang ditandatangani oleh salah satu pimpinan Partai Politik;

B. Sitem, Prosedur dan Mekanisme

Surat permohonan dapat ditindaklanjuti dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Surat permohonan ditujukan kepada ketua KPU Kota Mataram.
2. Permohonan disampaikan pada hari dan jam kerja KPU Kota Mataram .
3. Surat permohonan diregister dalam buku register surat
4. Petugas register menyampaikan surat permohonan kepada Sekretaris KPU Kota Mataram disertai dengan lembar disposisi;
5. Sekretaris KPU Kota Mataram menyampaikan surat permohonan kepada ketua KPU Kota Mataram disertai dengan usul, saran dan lembar disposisi;
6. Ketua KPU Kota Mataram menindaklanjuti dengan melakukan disposisi kepada ketua divisi teknis penyelenggara pemilu;
7. Ketua divisi menyiapkan dokumen autentifikasi perolehan suara hasil pemilu terakhir;
8. Surat autentifikasi perolehan suara pemilu terakhir ditandatangani oleh Ketua KPU Kota Mataram ;
9. Data autentifikasi perolehan suara hasil pemilu terakhir dilegalisasi oleh Sekretaris KPU Kota Mataram .
10. Surat disampaikan kepada Partai Politik penerima data autentifikasi;
11. Dalam hal ketua KPU Kota Mataram berhalangan, surat autentikasi dapat ditandatangani oleh pelaksana harian ketua.

C. Jangka Waktu

Pelayanan data autentifikasi disampaikan kepada Partai Politik penerima dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja.

D. Biaya/tarif

Pelayanan terhadap autentifikasi perolehan suara Partai Politik pemilu terakhir tidak dikenakan biaya/tarif.

## BAB IV PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

### A. Produk Pelayanan

Produk layanan autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik hasil Pemilu terakhir Anggota DPRD Kota Mataram merupakan perolehan suara sah Partai Politik pada setiap daerah pemilihan yang terdiri dari suara sah Partai Politik dan suara sah calon dalam bentuk hardcopy yang telah ditandatangani ketua KPU Kota dan telah dilegalisasi oleh Sekretaris KPU Kota Mataram .

### B. Pengaduan, dan Masukan

1. Penerima informasi, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan permohonan autentifikasi hasil pemilu terakhir anggota DPRD Kota Mataram dengan menyampaikan kepada KPU Kota dengan cara:
  - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
  - b. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpukotamataram@gmail.com](mailto:ppidkpukotamataram@gmail.com) dan nomor Tlp/WA : 081933063415
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Kota yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Kota Mataram .

## BAB V SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

### A. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Internet

### B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, petugas pelayanan memiliki sikap dan pengetahuan yang meliputi:

1. Ramah dalam melayani;
2. Memahami syarat, prosedur, mekanisme permohonan autentifikasi;
3. Mengetahui produk layanan.

### C. Pengawasan internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Teknis, Kepala Bagian Teknis penyelenggara Pemilu dan Pemilihan, Sekretaris KPU Kota, Ketua Divisi Teknis Penyelenggaraan Pemilu, dan Ketua KPU Kota.

### D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Kota menetapkan 7 (tujuh) orang staf KPU Kota untuk melaksanakan pelayanan.

### E. Jaminan pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan layanan autentifikasi perolehan suara sah Partai Politik hasil Pemilu terakhir Anggota DPRD Kota Mataram ditetapkan:

1. Standar operasional prosedur pelayanan;
2. Maklumat pelayanan.

BAB VI  
PENUTUP  
Evaluasi

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KOTA MATARAM.

STANDAR PELAYANAN PENGGANTIAN ANTAR WAKTU  
ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH TINGKAT KOTA

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) huruf b Peraturan KPU Nomor 6 tahun 2017 tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan KPU nomor 6 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota bahwa pada intinya pengusulan calon anggota DPRD Kota dilakukan oleh KPU Kabupaten/Kota.

Pergantian Antarwaktu anggota DPRD Kota seringkali menimbulkan perbedaan pendapat, sikap terutama atas anggota DPRD Kota berhenti karena diberhentikan oleh partai politiknya, maka dalam rangka memberikan pedoman pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pergantian antar waktu calon anggota DPRD Kota Mataram perlu disusun pedoman pelayanan pergantian antar waktu anggota DPRD Kota yang telah diberhentikan.

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pedoman pelayanan Pergantian Antarwaktu anggota DPRD Kota meliputi:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup



3. Pengertian
  4. Maksud dan tujuan
  5. Dasar Hukum
  6. Persyaratan
  7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
  8. Jangka Waktu
  9. Produk Pelayanan
  10. Biaya/Tarif
  11. Pengaduan masyarakat
  12. Kompetensi petugas pelayanan
  13. Pengawasan internal
  14. Jumlah petugas pelayanan
  15. Evaluasi Kinerja Pelayanan
- C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

## BAB II PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

### A. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Kota selanjutnya disebut PAW Anggota DPRD Kota adalah proses penggantian Anggota DPRD Kota yang berhenti antarwaktu untuk digantikan oleh calon pengganti antarwaktu yang diambil dari DCT Anggota DPRD Kota dari Partai Politik yang sama pada daerah pemilihan yang sama yang menduduki peringkat suara terbanyak berikutnya.
2. Pimpinan DPRD Kota adalah Ketua dan/atau Wakil Ketua yang dipilih dari dan oleh DPRD Kota yang ditetapkan dengan Keputusan DPRD Kota berdasarkan ketentuan yang diatur dalam undang-undang tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
3. Daftar Calon Tetap Anggota DPRD Kota yang selanjutnya disebut DCT Anggota DPRD Kota adalah daftar calon tetap yang memuat nomor urut, nama, tanda gambar Partai Politik, nomor urut bakal calon, pas foto bakal calon, nama lengkap bakal calon, jenis kelamin dan daerah kabupaten/kota atau kecamatan tempat tinggal calon.
4. Calon Pengganti Antarwaktu Anggota DPRD Kota yang selanjutnya disebut Calon Pengganti Antarwaktu adalah nama calon pengganti antarwaktu yang diambil dari DCT Anggota DPRD Kota pada Pemilu Terakhir dan berdasarkan hasil verifikasi yang dilakukan KPU Kabupaten/Kota yang masih memenuhi persyaratan calon.
5. Komisi pemilihan Umum Kota yang selanjutnya disebut KPU Kota Mataram adalah Komisi Pemilihan Umum yang ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia berdasarkan Keputusan.
6. Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara pelayanan adalah Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram;
7. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Kota yang ditugaskan oleh Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.

### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 3,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4801) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Partai Politik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5189);
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109); sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 7 tahun 2023 tentang penetapan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Perubahan atas undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).
  3. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1174) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 86);
  4. 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);

5. 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 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).

BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan Permohonan Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Surat Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram perihal penyampaian nama anggota DPRD Kota yang berhenti ditandatangani oleh salah satu atau lebih Pimpinan DPRD Kota;
2. Surat penyampain nama anggota DPRD Kota yang diberhentikan disertai dengan alasan dan kelengkapan dokumennya;
3. Surat penyampaian nama anggota DPRD Kota yang diberhentikan disertai dengan permintaan nama calon Pengganti.

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Surat penyampaian pemberhentian anggota DPRD Kota ditujukan kepada ketua KPU Kota Mataram ;

1. Surat surat penyampaian pemberhentian anggota DPRD Kota diregister dalam buku register surat;
2. Petugas register menyampaikan surat tersebut kepada Sekretaris KPU Kota Mataram disertai dengan lembar disposisi;
3. Sekretaris KPU Kota menyampaikan surat tersebut kepada ketua KPU Kota Mataram disertai dengan usul, saran dan lembar disposisi;
4. KPU Kota melakukan verifikasi, klarifikasi terhadap kelengkapan, kebenaran, dan keabsahan dokumen;
5. Ketua divisi menyiapkan hasil verifikasi, dan klarifikasi dalam rapat Pleno KPU Kota;
6. Surat jawaban KPU Kota Mataram kepada Pimpinan DPRD Kota ditandatangani oleh Ketua KPU Kota Mataram Mataram;
7. Surat ditembuskan kepada partai politik yang mengajukan PAW;
8. Dalam hal ketua KPU Kota Mataram berhalangan, surat jawaban dapat ditandatangani oleh pelaksana harian ketua;
9. Sekretariat KPU Kota menyampaikan surat ke Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram;

10. Publikasi Penggantian Antarwaktu Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mataram yang telah selesai dapat diakses melalui laman <https://publikasipaw.kpu.go.id>

C. Jangka waktu pelayanan

Pelayanan Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Kota dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja. Pelayanan dapat Lebih dari 5 (lima) hari kerja jika masih membutuhkan waktu untuk Klarifikasi.

D. Biaya/tarif

Pelayanan terhadap Pelayanan Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Kota tidak dikenakan biaya/tarif.

BAB IV  
PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

A. Produk Pelayanan

Produk layanan Pergantian Antarwaktu Anggota DPRD Kota Mataram merupakan dokumen berupa:

1. Surat berisi nama calon anggota Pengganti antar Waktu anggota DPRD Kota dengan peringkat perolehan suara berikutnya;
2. Surat jawaban tentang status hukum pergantian antar waktu.

B. Pengaduan, dan Masukan

1. Penerima pelayanan, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan Pergantian Antarwaktu Anggota DPRD Kota Mataram dengan menyampaikan kepada KPU Kota Mataram dengan cara:
  - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
  - b. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpu kotamataram@gmail.com](mailto:ppidkpu kotamataram@gmail.com)
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang tidak memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Kota yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Kota Mataram

BAB V  
SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN  
PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, petugas pelayanan memiliki sikap dan pengetahuan yang meliputi:

1. Ramah dalam melayani;
2. Memahami syarat, prosedur, mekanisme Penggantian Antarwaktu anggota DPRD Kota;
3. Memahami produk dari pelayanan Penggantian Antarwaktu .

C. Pengawasan internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Teknis, Sekretaris KPU Kota, Ketua Divisi Teknis Penyelenggara Pemilu, dan Ketua dan anggota KPU Kota.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Kota menetapkan 7 (tujuh) orang staf KPU Kota untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan layanan Penggantian Antarwaktu Anggota DPRD Kota ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi.



BAB VI  
PENUTUP  
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya

SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho

LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM.

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK DI  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) telah memberikan landasan hukum yang kuat bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh informasi publik sebagai bagian dari hak asasi manusia dan sarana untuk mengembangkan lingkungan masyarakat yang demokratis. Dalam konteks penyelenggaraan pemilu dan pemilihan kepala daerah, keterbukaan informasi menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan hak politik masyarakat untuk mengetahui, memahami, dan ikut mengawasi setiap tahapan penyelenggaraan pemilihan.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai lembaga penyelenggara pemilu memiliki peran sentral dalam memastikan tersedianya informasi publik yang benar, akurat, dan dapat diakses oleh masyarakat. KPU Kota Nusa Tenggara Barat sebagai bagian dari KPU Republik Indonesia memikul tanggung jawab untuk melaksanakan amanat keterbukaan informasi publik, tidak hanya sebagai kewajiban normatif, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat legitimasi hasil pemilu, serta meningkatkan partisipasi warga negara dalam kehidupan demokrasi. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh informasi, serta berkembangnya teknologi komunikasi, permintaan informasi publik yang

masuk ke KPU Kota Mataram semakin beragam baik dari sisi bentuk, substansi, maupun tujuan penggunaannya.

Keterbukaan informasi publik juga bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), meningkatkan partisipasi masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara negara. Oleh karena itu, pelayanan informasi publik harus diselenggarakan secara cepat, tepat, sederhana, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan pedoman permohonan informasi publik yang jelas, terukur, dan mudah dipahami agar masyarakat memperoleh kepastian hukum, sementara KPU Kota Mataram memiliki pedoman operasional yang seragam dalam memberikan layanan informasi publik. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan informasi publik tidak hanya sekadar formalitas, melainkan benar-benar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kepentingan bersama dalam mendukung proses demokratisasi di daerah.

#### B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman permohonan informasi publik di KPU Kota Mataram meliputi:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelayanan

### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

## BAB II PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

### A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. KPU Kota Mataram adalah Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram adalah lembaga penyelenggara pemilu di tingkat kota yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. KPU Kota Mataram bertugas menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Walikota/ Wakil Walikota di wilayah Kota Mataram serta melaksanakan tahapan, program, dan jadwal yang telah ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia.
2. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, atau tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Helpdesk adalah layanan pusat bantuan yang disediakan oleh lembaga/instansi, termasuk KPU Kota Mataram, untuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, menerima pengaduan, serta membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi publik.
4. Pemohon Informasi adalah setiap orang, warga negara Indonesia, atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lembaga publik. Dalam konteks KPU Kota, PPID menjadi ujung tombak pelayanan informasi kepada masyarakat.
6. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh lembaga publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara maupun penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya.
7. Layanan Informasi Publik Adalah kegiatan untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya

- ringan, dan dengan cara yang sederhana sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Atasan PPID Adalah Pejabat yang secara struktural membawahi PPID dan memiliki kewenangan memutuskan permohonan keberatan atas pelayanan informasi publik.
  9. Tim Pertimbangan PPID Adalah tim yang beranggotakan unsur pimpinan KPU Kota Mataram untuk membantu atasan PPID dalam mengambil keputusan, terutama terkait penetapan informasi publik yang terbuka maupun yang dikecualikan, penyelesaian keberatan, serta evaluasi atas pelaksanaan pelayanan informasi publik.
  10. Informasi yang dikecualikan adalah informasi publik yang berdasarkan uji konsekuensi dinyatakan tertutup karena apabila dibuka dapat mengganggu kepentingan perlindungan pribadi, rahasia jabatan, penegakan hukum, keamanan negara, maupun ketentuan lain sesuai peraturan perundang-undangan.
  11. Uji Konsekuensi adalah proses penilaian yang dilakukan oleh KPU untuk menentukan apakah suatu informasi publik dapat dikecualikan dengan mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan jika informasi tersebut dibuka.
  12. Komisi Informasi adalah lembaga yang secara berfungsi menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, termasuk menerima, memeriksa, dan memutus sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau ajudikasi nonlitigasi.
  13. Keberatan adalah permohonan yang diajukan oleh pemohon informasi publik kepada atasan PPID apabila tidak puas terhadap pelayanan informasi publik, baik karena penolakan, keterlambatan, maupun alasan lain sebagaimana diatur dalam UU KIP.
  14. Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dengan pemohon informasi publik terkait hak memperoleh dan menggunakan informasi publik, yang penyelesaiannya dilakukan melalui Komisi Informasi atau lembaga peradilan.
  15. Desk Layanan Informasi (Meja Layanan/Helpdesk) adalah sarana pelayanan langsung di kantor KPU Kota Mataram yang disediakan untuk menerima, mencatat, dan menindaklanjuti permohonan informasi publik.

16. Laporan Layanan Informasi Publik adalah dokumen pertanggungjawaban yang disusun oleh PPID mengenai pelaksanaan pelayanan informasi publik dalam periode tertentu untuk kepentingan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kepada publik.

#### B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
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 beberapa kali diubah, terakhir 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 Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 189);
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);

6. 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 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);
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
8. 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).



BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

- a. Perorangan dengan melampirkan identitas diri yaitu salinan/fotokopi KTP-elektronik, passport, dan/atau identitas lain;
- b. Badan publik dengan melampirkan bukti identitas Pemohon, berupa akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan pemerintahan di bidang hukum;
- c. Informasi yang dimohonkan;
- d. Menyampaikan tujuan penggunaan informasi.

B. Sistem, Prosedur, dan Mekanisme

Permohonan Informasi disampaikan dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme sebagai berikut:

1. Informasi yang dapat dimohonkan dan/atau dimohonkan sebagai berikut:
  - a. Informasi yang bersifat terbuka, terdiri dari:
    - 1) Informasi berkala
    - 2) Informasi setiap saat
    - 3) Informasi serta merta
  - b. Informasi yang bersifat tertutup
    - 1) Informasi tertutup merupakan informasi Publik yang dikecualikan. Berikut mekanisme Informasi yang dikecualikan: a) KPU mengidentifikasi, melakukan pengujian konsekuensi, dan perlindungan terhadap Informasi Publik yang dikecualikan.
    - b) Informasi publik yang dikecualikan sebagaimana dimaksud diatas adalah Informasi Publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik dapat.
      - (1) menghambat proses penegakan hukum;
      - (2) mengganggu kepentingan perlindungan kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
      - (3) membahayakan keamanan penyelenggara atau penyelenggaraan tugas, wewenang, dan kewajiban di KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota;
      - (4) mengungkap rahasia pribadi; dan
      - (5) mengungkap rahasia jabatan.
    - c) Memorandum atau surat-surat antar KPU atau intra KPU yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan dan Informasi Publik yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
    - d) Rahasia pribadi sebagaimana dimaksud diatas meliputi:

- (1) Riwayat dan kondisi anggota keluarga;
  - (2) Riwayat, kondisi dan perawatan, pengobatan kesehatan fisik, dan psikis seseorang;
  - (3) Kondisi keuangan, aset, pendapatan, dan rekening bank seseorang;
  - (4) Hasil-hasil evaluasi sehubungan dengan kapabilitas, intelektualitas, dan rekomendasi kemampuan seseorang; dan/atau
  - (5) Catatan yang menyangkut pribadi seseorang yang berkaitan dengan kegiatan satuan pendidikan formal dan satuan pendidikan nonformal.
- e) Informasi publik yang dapat mengungkap rahasia pribadi sebagaimana dimaksud diatas, tidak termasuk informasi publik yang dikecualikan apabila:
- (1) Pihak yang rahasianya diungkap memberikan persetujuan tertulis; dan/atau pengungkapan berkaitan dengan posisi seseorang dalam jabatan-jabatan publik informasi yang dikecualikan merupakan informasi publik yang telah dilakukan penetapan oleh KPU Republik Indonesia melalui uji konsekuensi;
2. Prosedur permohonan informasi dilaksanakan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- a. Permohonan tidak langsung dilaksanakan melalui surat elektronik (email), e-PPID, media sosial Resmi KPU Kota seperti whatsapp, Instagram, X, dan Facebook.
- 1) Petugas Layanan melakukan pengecekan di e-PPID KPU Kota Mataram dan Media Sosial Resmi KPU Kota.
  - 2) Petugas Layanan memeriksa seluruh kelengkapan permohonan informasi di seluruh akun media sosial resmi KPU Kota.
  - 3) Petugas Layanan menyampaikan permohonan informasi kepada PPID KPU Kota Mataram melalui Tim Penghubung.
  - 4) Dalam hal pemohon informasi tidak melengkapi formulir permohonan serta informasi yang diminta merupakan informasi yang dikecualikan, PPID KPU Kota Mataram menolak proses permohonan informasi, disertai pemberitahuan mengenai dan alasan mengapa informasi tidak dapat diberikan.
  - 5) Petugas Layanan memberikan salinan softcopy informasi yang diminta kepada pemohon informasi melalui pesan langsung (chat), email, atau Whatsapp pemohon.
- b. Permononan secara langsung dilaksanakan dengan tatacara:
- 1) Pemohon informasi mengajukan permohonan dengan cara datang langsung ke kantor KPU Kota;
  - 2) mengisi formulir permohonan informasi.
3. Mekanisme Pelayanan permohonan informasi di meja pelayanan (helpdesk):

- a. Petugas pelayanan memilah permintaan informasi dengan ketentuan permohonan langsung, dan permohonan tidak langsung.
- b. Mencatat permohonan informasi dalam buku register;
- c. Petugas pelayanan memberikan bukti tanda terima permohonan informasi kepada pemohon informasi.
- d. Menyampaikan formulir permohonan informasi kepada PPID KPU Kota Mataram melalui tim penghubung.
- e. Dalam hal pemohon informasi tidak dapat mengisi formulir informasi, petugas pelayanan dapat membantu dalam pengisian dimaksud.
- f. Dalam hal informasi yang diminta merupakan informasi yang tersedia setiap saat, berkala, atau serta merta tidak termasuk kategori dikecualikan atau berpotensi termasuk kategori yang dikecualikan, Tim penghubung melalui Petugas pelayanan dapat langsung memberikan informasi.
- g. KPU Kota Mataram memberikan Informasi dalam bentuk data, dokumen baik softcopy atau hardcopy.
- h. Dalam hal informasi informasi yang diumumkan secara berkala dan serta merta, petugas pelayanan menyarankan pemohon informasi untuk membuka website resmi e-ppid KPU (<https://ppid.kpu.go.id>) atau Kota (<https://kota-mataram.kpu.go.id/>).
- i. Dalam hal informasi belum dapat dikategorikan sebagai informasi terbuka atau informasikan yang dikecualikan, PPID KPU Kota Mataram melakukan:
  - 1) Jika informasi yang dimaksud tidak dalam penguasaan dan tidak dapat dipenuhi KPU Kota, desk pelayanan memberikan pemberitahuan tertulis disertai alasan dan menginformasikan kepada pemohon informasi, badan publik yang menguasai informasi tersebut apabila mengetahui.
  - 2) Jika informasi yang dimaksud termasuk kategori informasi yang dikecualikan, petugas desk pelayanan menginformasikan kepada pemohon informasi dengan menunjukkan Keputusan KPU tentang informasi yang dikecualikan.
  - 3) Jika informasi tidak dapat diberikan, petugas desk pelayanan menginformasikan kepada pemohon informasi mengenai haknya mengajukan surat keberatan kepada Atasan PPID.
  - 4) Jika informasi yang dimohon pemohon informasi belum dapat diberikan, petugas desk pelayanan menginformasikan kepada pemohon informasi bahwa:
    - a) Informasi tentang Pemilu dan Pemilihan akan diberikan paling lambat dalam jangka waktu tiga hari kerja, dan dapat diperpanjang selama dua hari kerja dengan alasan.
    - b) Informasi selain informasi tentang Kepemiluan dan Pemilihan di luar tahapan Pemilu dan Pemilihan diberikan paling lambat dalam jangka waktu sepuluh hari kerja, dan dapat diperpanjang selama tujuh hari kerja dengan alasan.

#### 4. Pengajuan Keberatan atas Permohonan Pelayanan Informasi

- a. Pemohon Informasi mengisi formulir keberatan serta menyampaikan keberatan secara tertulis kepada KPU Kota Mataram dengan mencantumkan alasan pengajuan keberatan yakni:
  - 1) Penolakan berdasarkan alasan pengecualian informasi publik;
  - 2) Tidak disediakannya informasi publik secara berkala;
  - 3) Tidak ditanggapinya informasi publik;
  - 4) Permintaan informasi publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
  - 5) Tidak dikabulkannya permintaan informasi publik;
  - 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
  - 7) Penyampaian informasi publik melebihi waktu yang diatur.
- b. Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan dengan datang langsung ke Kantor KPU Kota /pengajuan secara elektronik (whatsapp/media sosial resmi KPU Kota) atau mengirimkan pengajuan melalui e-ppid KPU Kota.
- c. Pengajuan keberatan dapat diajukan oleh pemohon informasi publik dalam jangka waktu paling lambat 30 hari setelah ditemukannya alasan sebagaimana diatas serta pengajuan keberatan dapat dikuasakan kepada pihak lain yang cakap dihadapan hukum dengan disertai surat kuasa khusus dengan dibubuhi materai.
- d. Atasan PPID memberikan tanggapan secara tertulis kepada pemohon informasi dalam jangka waktu:
  - 1) paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut ke dalam buku register keberatan dalam hal permintaan berkaitan dengan Informasi kelembagaan dan/atau Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahap penyelenggaraan yang telah berlalu; atau
  - 2) paling lambat 3 (tiga) hari setelah diterimanya keberatan dalam hal permintaan berkaitan dengan Informasi Pemilu dan Pemilihan pada tahap yang sedang berjalan.

Dalam hal atasan PPID menolak memberikan Informasi Publik berdasarkan alasan pengecualian Informasi Publik, atasan PPID wajib menyertakan surat keputusan KPU mengenai Informasi Publik yang dikecualikan.

#### C. Jangka Waktu

- a. KPU Kota Mataram memberikan informasi yang dimohonkan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak permohonan informasi di register.
- b. Dalam hal informasi yang dimohonkan berkaitan dengan informasi Pemilu atau Pemilihan pada masa Pemilu atau Pemilihan, KPU Kota Mataram memberikan informasi dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari sejak diterimanya formulir permohonan informasi dianggap lengkap.

D. Biaya/tarif

1. Pelayanan informasi tidak dikenakan biaya.
2. Dalam hal terdapat kebutuhan dalam pemenuhan permohonan informasi berupa dokumen hardcopy maka dikenakan biaya penggandaan dan pengiriman informasi.
3. Biaya sebagaimana dimaksud pada angka 2 dibebankan kepada pemohon informasi.

## BAB IV PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

### A. Produk Pelayanan

Produk layanan Permohonan Informasi adalah Data Informasi dalam

bentuk hardcopy dan softcopy maupun informasi lisan.

### B. Pengaduan dan Masukan

Pengaduan dan masukan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:

1. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Penerima layanan dan/atau masyarakat datang langsung di Kantor KPU Kota Mataram untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram .
2. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpuamataram@gmail.com](mailto:ppidkpuamataram@gmail.com) dan nomor Tlp/WA : 081933063415

## BAB V SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN PELAYANAN

### A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan Permohonan Informasi di Lingkungan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

### B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dimaksud mencakup:

1. Kompetensi Pengetahuan (Knowledge)
  - a. Memahami secara menyeluruh ketentuan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, UU Pemilu, serta regulasi turunannya yang berkaitan dengan penyelenggaraan informasi publik.
  - b. Mengetahui secara detail klasifikasi informasi publik, baik yang wajib diumumkan secara berkala, serta-merta, tersedia setiap saat, maupun yang dikecualikan berdasarkan uji konsekuensi.
  - c. Menguasai prosedur standar pelayanan informasi publik sebagaimana diatur dalam PKPU 22/2023, termasuk mekanisme permohonan, keberatan, hingga penyelesaian sengketa.
2. Kompetensi Keterampilan (Skills)
  - a. Mampu mengelola sistem dokumentasi dan arsip informasi publik, baik dalam bentuk cetak maupun digital.
  - b. Mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pelayanan, termasuk pemanfaatan website resmi, aplikasi, dan sistem informasi KPU.
  - c. Terampil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, termasuk mencatat, merespons, dan menyampaikan informasi sesuai waktu yang ditentukan.
  - d. Terampil melakukan komunikasi publik yang jelas, transparan, dan akuntabel agar informasi mudah dipahami oleh masyarakat.

### 3. Kompetensi Sikap (*Attitude*)

- a. Memiliki integritas dan independensi sebagai pelaksana layanan informasi publik di lembaga penyelenggara pemilu.
- b. Bersikap responsif, ramah, dan tidak diskriminatif dalam melayani permohonan informasi publik.
- c. Menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan terhadap informasi yang dikecualikan, sehingga pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga sesuai dengan aturan hukum.
- d. Mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang termasuk kategori dikecualikan.

### 4. Kompetensi Manajerial dan Koordinasi

- a. Mampu berkoordinasi secara efektif dengan unit kerja di internal KPU Kota maupun dengan KPU Kabupaten/Kota terkait kebutuhan informasi publik.
- b. Mampu menyusun laporan pengelolaan informasi publik sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja PPID kepada pimpinan dan publik.
- c. Mampu mengelola potensi sengketa informasi publik, baik dengan penyelesaian internal maupun melalui Komisi Informasi.

### C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, dan Sekretaris KPU Kota,

### D. Jumlah Pelaksana

Sesuai dengan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram Nomor 03 Tahun 2025 tentang Penetapan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.

### E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan Permohonan

Informasi ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi;



BAB VI  
PENUTUP  
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho

LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

STANDAR PELAYANAN  
PENERIMAAN LAYANAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Kota Mataram, sebagai penyelenggara Pemilu di tingkat kota, memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan kepemiluan yang mencakup berbagai aspek, antara lain pelayanan informasi pemilu, fasilitasi hak pilih, layanan kelembagaan partai politik, layanan pendidikan pemilih, hingga layanan administrasi publik lainnya. Seluruh layanan tersebut harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam penguatan demokrasi.

Oleh karena itu, untuk menjamin penyelenggaraan tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh KPU Kota Mataram agar selalu selaras dengan ketentuan perundang-undangan, perlu disusun suatu mekanisme dan prosedur pengaduan masyarakat yang menjadi saluran pelaporan atas ketidakpuasan ataupun dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh entitas KPU Kota Mataram. Saluran pengaduan ini sekaligus menjadi bentuk partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan KPU Kota Mataram.

Landasan normatif pembentukan Standar Pelayanan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, hal

ini juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum yang menegaskan kewajiban KPU dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta pemilu, pemilih, dan seluruh pemangku kepentingan demokrasi.

Dengan demikian, pembentukan Keputusan KPU Kota Mataram tentang Standar Pelayanan Publik khususnya terkait pelayanan penerimaan layanan atas pengaduan masyarakat merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan kepemiluan yang lebih terukur, terstandar, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan ini diharapkan mampu memperkuat akuntabilitas, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung tercapainya tujuan besar KPU Kota Mataram dalam melaksanakan pemilu yang demokratis, partisipatif, dan berintegritas.

#### B. Ruang Lingkup

Dalam pedoman pelayanan atas Pengaduan Masyarakat ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelayanan

#### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

## BAB II

### PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

#### A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Kota Mataram;
2. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Kota yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Kota Mataram.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
4. Masyarakat adalah pihak yang berperan aktif dalam sistem pengaduan dengan menjadi pelapor atau penyampai keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan publik atau dugaan perbuatan penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Pengaduan Masyarakat adalah laporan atau penyampaian informasi oleh masyarakat kepada suatu instansi atau lembaga, baik secara lisan maupun tertulis, mengenai sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan terkait penyimpangan, pelanggaran, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang bersifat membangun.
6. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.
7. Prosedur adalah serangkaian langkah atau tata cara yang ditetapkan secara sistematis dan berurutan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan suatu proses pelayanan.

#### B. Dasar Hukum

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 beberapa kali diubah, terakhir 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 Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
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);
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 diubah 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir

diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan 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. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan Pengaduan Masyarakat, Pengaduan yang disampaikan paling sedikit memuat:

1. Identitas Pengadu/Pelapor (KTP Elektronik, dan Nomor Handphone/ *Whatsapp*);
2. Dokumen pengaduan yang berisi uraian peristiwa yang dilaporkan dan uraian singkat kronologi kejadian; dan
3. alat bukti terkait pengaduan..

B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

Pengaduan Masyarakat disampaikan dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme sebagai berikut:

1. Penyampaian pengaduan/laporan atas ketidakpuasan, dugaan, perbuatan, pelayanan dan atau kebijakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan secara langsung atau tidak langsung;
  - a. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Pelapor datang langsung di Kantor KPU Kota Mataram untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram.
  - b. Penyampaian tidak langsung, yaitu Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan oleh KPU Kota Mataram yaitu melalui Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/*Whatsapp* dengan alamat email : [ppidkpu kotamataram@gmail.com](mailto:ppidkpu kotamataram@gmail.com).
2. Menerima laporan dan melakukan registrasi data pengaduan masyarakat;
3. Melakukan verifikasi dan telaah pengaduan:
  - a. Terhadap pengaduan yang tidak menjadi kewenangan KPU Kota Mataram, disampaikan secara tertulis bahwa substansi pengaduan bukanlah kewenangan KPU Kota Mataram sehingga pengaduan tidak dapat diproses lebih lanjut;
  - b. Terhadap pengaduan yang menjadi kewenangan KPU Kota Mataram , Tim Pengelola Pengaduan menentukan apakah pengaduan

dapat langsung di koordinasikan dengan bagian terkait atau membutuhkan tambahan berupa mekanisme pengawasan internal.

4. Menindaklanjuti penyaluran hasil telaah pengaduan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat kepada bagian terkait;
5. Menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang membutuhkan mekanisme pengawasan internal melalui proses audit, investigasi dan klarifikasi. Terhadap pengaduan yang berdasarkan hasil mekanisme pengawasan internal terdapat unsur pidana, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat menyampaikan rekomendasi untuk dilimpahkan ke Aparat Penegak Hukum (APH);
6. Menerima laporan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat dari bagian terkait atau hasil tindak lanjut mekanisme pengawasan internal;
7. Menyusun jawaban atas pengaduan masyarakat berdasarkan hasil laporan tindak lanjut/mekanisme pengawasan internal;
8. Menyampaikan jawaban secara tertulis kepada Pengadu/Pelapor;
9. Rekapitulasi pengaduan masyarakat;
10. Mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan dalam sebuah laporan setiap 6 (enam) bulan.

#### C. Jangka Waktu

Jangka waktu penanganan pengaduan masyarakat terhitung sejak tahapan Pengadu/Pelapor menyampaikan pengaduannya sampai dengan Jawaban tertulis atas pengaduan masyarakat diterima oleh Pengadu/Pelapor yaitu selama 8 (delapan) hari kerja.

#### D. Biaya/tarif

Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram Tidak dikenakan biaya/tarif.



## BAB IV PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

### A. Produk Layanan

Produk layanan dari Proses Pengaduan Masyarakat di lingkungan KPU Kota Mataram berupa *Hardcopy* dan *softcopy* jawaban dan/atau tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.

### B. Pengaduan dan Masukan

Pengaduan dan masukan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:

1. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Penerima layanan dan/atau masyarakat datang langsung di Kantor KPU Kota Mataram untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram.
2. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpkotamataram@gmail.com](mailto:ppidkpkotamataram@gmail.com).

BAB V  
SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN  
JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memahami nilai dan prinsip pelayanan publik;
3. Memahami proses dan mekanisme pengaduan masyarakat;
4. Memiliki kemampuan identifikasi dan analisis masalah.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota Mataram menerapkan Pengawasan Internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Hukum, Kepala Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu dan Hukum, Sekretaris KPU Kota Mataram, Ketua Divisi Hukum dan Pengawasan, dan Ketua dan Anggota KPU Kota Mataram.

D. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana dalam pengelolaan pengaduan masyarakat Sesuai dengan Keputusan KPU Kota Mataram Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram.

E. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan atas Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini meliputi:

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan; dan
2. Maklumat Pelayanan Informasi

BAB VI  
PENUTUP  
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

LAMPIRAN V  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM  
NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

STANDAR PELAYANAN MAGANG  
PERGURUAN TINGGI

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Kota Mataram memiliki potensi besar untuk menjadi laboratorium demokrasi bagi mahasiswa yang sedang menempuh program magang. Keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas kelembagaan KPU, baik dalam bidang teknis penyelenggaraan, pendidikan pemilih, maupun riset kepemiluan, akan memperkaya pengalaman akademis sekaligus menumbuhkan kepedulian terhadap nilai-nilai demokrasi dan integritas pemilu. Dengan demikian, program magang di KPU tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi bagian dari kontribusi KPU dalam mencetak generasi muda yang melek politik dan demokrasi.

Namun demikian, untuk memastikan mutu dan keseragaman penyelenggaraan magang, diperlukan adanya standar pelayanan magang perguruan tinggi. Standar ini menjadi pedoman resmi yang mengatur mekanisme, persyaratan, hak dan kewajiban, serta output yang diharapkan dari kegiatan magang. Tanpa adanya standar yang jelas, pelaksanaan magang berpotensi berjalan tidak optimal, tidak terukur, serta kurang memberikan manfaat yang seimbang bagi mahasiswa maupun lembaga.

Oleh karena itu, pembentukan Keputusan KPU Kota Mataram tentang Standar Pelayanan Magang Perguruan Tinggi menjadi kebutuhan mendesak. Keputusan ini diharapkan mampu:

1. Memberikan kepastian prosedur dan pelayanan bagi mahasiswa dan perguruan tinggi.

2. Menjamin kualitas pengalaman belajar mahasiswa melalui program magang.
3. Memperkuat peran KPU Kota Mataram sebagai pusat pendidikan demokrasi.
4. Mendukung tercapainya tujuan pendidikan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang kompeten, berkarakter, dan memiliki kepedulian terhadap demokrasi.

Dengan adanya standar pelayanan ini, kolaborasi antara KPU Kota Mataram dan perguruan tinggi dapat berjalan lebih terstruktur, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia sekaligus penguatan demokrasi di daerah.

#### B. Ruang Lingkup

Dalam pedoman pelayanan Magang Perguruan Tinggi ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelayanan

#### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

## BAB II PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

### A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah KPU Kota Nusa Tenggara Barat;
2. Petugas Pelayanan adalah staf KPU Kota yang ditugaskan oleh Sekretaris KPU Kota Mataram.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
4. Perguruan Tinggi adalah lembaga penyelenggara pendidikan yang menugaskan Mahasiswa dalam program magang, berfungsi sebagai penghubung antara mahasiswa, mitra, dan pihak lain, serta memastikan kegiatan magang sesuai dengan capaian pembelajaran dan standar akademik.
5. Mahasiswa adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di jenjang pendidikan tinggi (universitas/akademi/sekolah tinggi), yang menjadi penerima layanan Magang Perguruan Tinggi.
6. Magang adalah program pembelajaran praktis di mana mahasiswa menerapkan ilmu kuliah ke dunia kerja untuk memperoleh pengalaman, mengembangkan keterampilan, dan meningkatkan pemahaman tentang lingkungan profesional, baik di perusahaan, instansi pemerintah, maupun organisasi lainnya.
7. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.

### B. Dasar Hukum

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 beberapa kali diubah, terakhir 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 Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 diubah 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);
6. 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan 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);
7. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 197 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan KPU.

BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Pengajuan permohonan pelaksanaan magang Perguruan Tinggi paling sedikit terdiri dari:

1. Surat permohonan magang Mahasiswa dari Universitas/Perguruan Tinggi;
2. Daftar Riwayat Hidup Mahasiswa peserta magang;
3. Surat Pernyataan tidak menuntut pemberian insentif;
4. Surat Pernyataan kesediaan menjaga rahasia lembaga.

B. Sistem, Prosedur, dan Mekanisme.

Permohonan Magang Perguruan tinggi ditindaklanjuti dengan Sistem, Prosedur dan Mekanisme, sebagai berikut:

1. Perguruan Tinggi/Calon Mahasiswa Magang menyampaikan permohonan magang kepada KPU Kota Mataram;
2. Surat Permohonan magang ditindaklanjuti apakah disetujui atau tidak (disertai klausul diterima/tidak);
3. Jika disetujui akan ditindaklanjuti dengan diterbitkan surat persetujuan Penerimaan Magang Mahasiswa;
4. Jika belum disetujui maka akan dijawab melalui surat disertai dengan alasannya;
5. Mahasiswa Magang ditempatkan sesuai dengan jurusannya
6. Jika pelaksanaan Magang selesai, Mahasiswa Menyusun dan menyerahkan melaporkan Laporan pelaksanaan magang kepada KPU Kota Mataram;
7. Pemberian Sertifikat atau Surat Keterangan Magang.

C. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan Permohonan Magang Perguruan Tinggi yakni selama Hari Kerja Jam 08.00 WITA s.d 16.00 WITA

D. Biaya/tarif

Pelayanan permohonan Magang Perguruan Tinggi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram Tidak dikenakan biaya/tarif.



## BAB IV PRODUK PELAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

### A. Produk Layanan

Produk layanan dari pelayanan Magang Perguruan Tinggi diantaranya Informasi Kebutuhan mahasiswa Magang, Panduan Pelaksanaan Magang Mahasiswa, Sertifikat Pelaksanaan Magang, dan Laporan Pelaksanaan Magang.

### B. Pengaduan dan Masukan

1. Penerima pelayanan, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan Magang Perguruan Tinggi dengan menyampaikan kepada KPU Kota Mataram dengan cara:
  - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
  - b. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpu kotamataram@gmail.com](mailto:ppidkpu kotamataram@gmail.com)
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang tidak memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Kota yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Kota Mataram

BAB V  
SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN JAMINAN  
PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer
2. Printer
3. Kertas
4. Internet

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan Magang Perguruan Tinggi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memahami tugas dan fungsi masing-masing bagian dan sub bagian;
3. Memiliki kemampuan membina Mahasiswa selama pelaksanaan magang.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota menerapkan pengawasan internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat, dan Sekretaris KPU Kota ,

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Kota menetapkan 2 (dua) orang staf KPU Kota untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan Magang Perguruan Tinggi ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan;
2. Maklumat Pelayanan Informasi;

BAB VI  
PENUTUP  
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

LAMPIRAN VI  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM  
NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN  
LAYANAN DATA PEMILIH

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

KPU Kota Mataram, sebagai penyelenggara Pemilu di tingkat Kota, memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan kepemiluan yang mencakup berbagai aspek, antara lain pelayanan informasi pemilu, fasilitasi hak pilih, layanan kelembagaan partai politik, layanan pendidikan pemilih, hingga layanan administrasi publik lainnya. Seluruh layanan tersebut harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran negara dalam penguatan demokrasi.

Sebagai bagian dari penyelenggara pemilu di tingkat Kota, KPU Kota Mataram memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan data pemilih dilaksanakan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas. Pelayanan data pemilih meliputi pemenuhan hak masyarakat mendapatkan akses dan keterangan mengenai data pemilih secara terbuka, akurat, dan transparan. Untuk menjamin kualitas dan kepastian pelayanan tersebut, diperlukan suatu Standar Pelayanan Publik (SPP) yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik yang prima merupakan komitmen setiap lembaga negara, termasuk Komisi Pemilihan Umum (KPU), dalam menjamin hak-hak warga negara, khususnya hak untuk memilih dan dipilih dalam pemilu. Salah satu aspek krusial dalam pelaksanaan pemilu yang demokratis adalah tersedianya data pemilih yang akurat, mutakhir, dan dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka.

Penyusunan standar pelayanan ini merujuk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum, serta regulasi teknis yang dikeluarkan oleh KPU RI, khususnya terkait pemutakhiran data pemilih dan sistem informasi data pemilih (SIDALIH).

Landasan normatif pembentukan Standar Pelayanan ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum serta regulasi teknis yang dikeluarkan oleh KPU RI, khususnya terkait pemutakhiran data pemilih dan sistem informasi data pemilih (SIDALIH).

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik untuk Pelayanan Data Pemilih di lingkungan KPU Kota, diharapkan akan tercipta pelayanan yang responsif, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mampu meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap proses pemilu di Kota Mataram.

## B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pedoman pelayanan Penerimaan Layanan Data Pemilih meliputi:

1. Latar Belakang
2. Ruang Lingkup
3. Pengertian
4. Maksud dan tujuan
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Sistem, prosedur, dan mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Produk Pelayanan
10. Biaya/Tarif
11. Pengaduan masyarakat
12. Kompetensi petugas pelayanan
13. Pengawasan internal
14. Jumlah petugas pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelayanan

### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan standar pelayanan ini untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan sesuai dengan kemampuan penyelenggara layanan.

## BAB II PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

### A. Pengertian

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Komisi Pemilihan Umum Kota yang selanjutnya disebut KPU Kota adalah penyelenggara pemilihan umum di Kota dan penyelenggara pemilihan Walikota dan Wakil Walikota.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur atau batasan mutu baku yang menjadi pedoman bagi penyelenggara publik dan masyarakat dalam memberikan, menilai, dan mengawasi pelaksanaan pelayanan.
3. Masyarakat adalah pihak yang berperan aktif dalam sistem pengaduan dengan menjadi pelapor atau penyampai keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan publik atau dugaan perbuatan penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Data Pemilih adalah Data Pemilih adalah data perorangan penduduk yang memenuhi syarat sebagai pemilih, yang bersumber dari Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) yang diserahkan oleh Kementerian Dalam Negeri kepada Komisi Pemilihan Umum (KPU), dan kemudian dimutakhirkan secara berkelanjutan melalui proses yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
5. Persyaratan adalah daftar syarat atau kriteria (berupa dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mengurus suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, agar dapat menerima pelayanan yang diharapkan sesuai standar hukum dan ketentuan yang berlaku.
6. Prosedur adalah serangkaian langkah atau tata cara yang ditetapkan secara sistematis dan berurutan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan suatu proses pelayanan.
7. Jangka waktu pelayanan adalah tenggat waktu penyelesaian suatu layanan, mulai dari kelengkapan persyaratan hingga selesainya proses pemberian pelayanan oleh penyelenggara layanan.
8. Produk adalah segala sesuatu baik keputusan, rekomendasi atau tindak lanjut yang menjadi hasil dari proses pengaduan masyarakat.

## B. Dasar Hukum

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 beberapa kali diubah, terakhir 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 Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6863);
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);
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 diubah 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 1326) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan 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. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 179 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Keputusan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.
10. 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);
11. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 200).

BAB III  
PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME,  
JANGKA WAKTU DAN BIAYA

A. Persyaratan

Dalam menyampaikan permohonan layanan data pemilih, pemohon melampirkan syarat, yaitu:

1. Form Permohonan Layanan
2. KTP Elektronik/IKD (Identitas Kependudukan Digital), KK (Kartu Keluarga), Dokumen Resmi yang menunjukkan identitas tanggal lahir dan domisili serta status perkawinan.

B. Sistem, Prosedur, Mekanisme

Penyampaian layanan Data Pemilih dilaksanakan melalui Sistem, Prosedur dan Mekanisme sebagai berikut:

1. Pemohon layanan meminta layanan kepada PPID
2. Penerimaan dan Verifikasi Dokumen
3. Pengisian Formulir Permohonan
4. Petugas Pelayanan PPID menindaklanjuti permintaan pemohon informasi
5. Jika informasi yang diminta bukan merupakan informasi yang dikecualikan, maka diberikan data yang diminta.
6. Pemberian Tanda Bukti Layanan
7. Pemantauan dan Notifikasi
8. Penyimpanan dan Dokumentasi

C. Jangka Waktu

Jangka waktu pelayanan data pemilih yaitu pada setiap hari kerja  
Jam

08.00 WITA s.d 16.00 WITA

D. Biaya/tarif

Permohonan layanan Data Pemilih di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram Tidak dikenakan biaya/tarif.



## BAB IV PRODUK LAYANAN, PENGADUAN, DAN MASUKAN

### A. Produk Layanan

Produk layanan dari proses penerimaan layanan Data Pemilih di Lingkungan KPU Kota Mataram, meliputi:

1. Pengecekan data pemilih melalui portal [cekdptonline.kpu.go.id](http://cekdptonline.kpu.go.id)
2. Rekapitulasi Data Pemilih.

### B. Pengaduan dan Masukan

Pengaduan dan masukan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:

1. Penyampaian Secara Langsung, yaitu Penerima layanan dan/atau masyarakat datang langsung di Kantor KPU Kota Mataram untuk menyampaikan pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram Mataram.
2. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpuamataram@gmail.com](mailto:ppidkpuamataram@gmail.com)

BAB V  
SARANA, KOMPETENSI, PENGAWASAN, JUMLAH DAN  
JAMINAN PELAYANAN

A. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat di Lingkungan KPU Kota Mataram dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan fasilitas yang terdiri dari:

1. Komputer;
2. Internet;
3. Printer;
4. Kertas.

B. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan penerimaan layanan Data Pemilih di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram, yaitu:

1. Memiliki sikap ramah, murah senyum.
2. Memiliki pemahaman terkait kebijakan dan mekanisme penyusunan daftar Pemilih.

C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memastikan kepatuhan, kebenaran produk layanan KPU Kota Mataram menerapkan Pengawasan Internal dengan melakukan pemeriksaan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian Data dan Informasi, Kepala Bagian Perencanaan Data dan Informasi, Sekretaris KPU Kota Mataram Mataram, Ketua Divisi Perencanaan, Data dan Informasi, dan Ketua dan Anggota KPU Kota Mataram.

D. Jumlah Pelaksana

Dalam rangka mendukung kualitas pelayanan Sekretaris KPU Kota menetapkan 2 (dua) orang staf KPU Kota untuk melaksanakan pelayanan.

E. Jaminan Pelayanan

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap pelayanan penerimaan layanan Data Pemilih, ditetapkan:

1. Standar Operasional Prosedur pelayanan
2. Maklumat Pelayanan Informasi.

BAB III  
PENUTUP  
EVALUASI

Dalam rangka mengefektifkan dan meningkatkan kualitas standar pelayanan, dilaksanakan evaluasi secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho

LAMPIRAN VII  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM  
NOMOR 16 TAHUN 2025  
TENTANG  
PEDOMAN PELAYANAN PENDIDIKAN  
PEMILIH DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA  
MATARAM

STANDAR PELAYANAN PENDIDIKAN PEMILIH  
KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MATARAM

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tumbuh dan kembangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya demokrasi terlihat dari pemahaman terhadap makna demokrasi itu sendiri, yakni dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat. Sedangkan sadar terhadap Pemilu dan pemilihan akan tercermin dari ikut sertanya masyarakat menyalurkan hak suara berdasarkan azas Pemilu yakni langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil (luber dan jurdil), serta menjadi pemilih cerdas yang memilih berdasarkan viai, misi dan program kerja kandidat.

Hal ini dimaksudkan sebagai upaya Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram untuk meningkatkan kualitas demokrasi dan meingkatkan partisipasi masyarakat dalam Pemilu dan Pemilihan.

Kegiatan yang dicanangkan Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram guna memperkuat peran, serta kesadaran masyarakat dalam proses Demokrasi dilakukan dengan memperhatikan kategori daerah yaitu dengan partisipasi rendah, daerah dengan tingkat pelanggaran Pemilu/Pemilihan tinggi, dan/atau daerah rawan bencana/konflik serta memperhatikan segmen atau basis pemilih perempuan, pemilih pemula dan/atau pemilih disabilitas.

Porgram kegiatan yang dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram dengan memberikan sosialisasi mekanisme atau proses dalam mendidik pemilih guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pemilu dan Pemilihan.

## B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari ditetapkannya pedoman pelayanan pendidikan pemilih di KPU Kota Mataram adalah untuk memberikan acuan dan pedoman yang baku dalam penyelenggaraan layanan pendidikan pemilih.

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penetapan standar ini meliputi beberapa aspek, antara lain:

1. Membangun kesadaran politik masyarakat agar menjadi pemilih yang berdaulat;
2. Meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya dalam Pemilu dan Pemilihan;
3. Mengedukasi masyarakat dalam memfilter informasi, sehingga masyarakat tidak mudah termakan isu hoaks dan ujaran kebencian terkait kepemiluan;
4. Menghindarkan masyarakat pada praktik politik transaksional yang sering terjadi menjelang Pemilu dan Pemilihan;
5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas partisipasi pemilih;
6. Mengedukasi masyarakat untuk menghindar dari politisasi SARA;
7. Membentuk kader yang mampu menjadi penggerak dan penggugah kesadaran politik masyarakat.

Dengan tujuan tersebut, KPU Kota Mataram diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan pendidikan pemilih secara konsisten, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga mampu memperkuat citra lembaga sebagai penyelenggara pemilu yang terpercaya.

## C. Ruang Lingkup

Sistematika dan Ruang Lingkup Keputusan adalah Sebagai Berikut:

1. Latar Belakang
2. Maksud dan tujuan
3. Ruang Lingkup
4. Pengertian
5. Dasar Hukum
6. Persyaratan
7. Prosedur dan Mekanisme
8. Jangka Waktu
9. Biaya/Tarif
10. Produk Pelayanan
11. Pengaduan Pelayanan Pendidikan Pemilih
12. Sarana dan Prasarana, dan/fasilitas



13. Kompetensi Pelaksana
14. Pengawasan Internal
15. Jumlah Pelaksana
16. Jaminan Pelayanan
17. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi

## BAB II

### PENGERTIAN DAN DASAR HUKUM

#### A. Pengertian

Dalam standar pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. KPU Kota Mataram adalah Komisi Pemilihan Umum Kota Mataram adalah lembaga penyelenggara pemilu di tingkat Kota yang bersifat nasional, tetap, dan mandiri. KPU Kota Mataram bertugas menyelenggarakan Pemilihan Umum (Pemilu) dan Pemilihan Walikota/ Wakil Walikota di wilayah Kota Mataram serta melaksanakan tahapan, program, dan jadwal yang telah ditetapkan oleh KPU Republik Indonesia.
2. Sosialisasi adalah proses penyampaian Informasi Pemilu atau Pemilihan.
3. Pendidikan Pemilih adalah proses penyampaian Informasi Pemilu atau Pemilihan kepada Pemilih untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran Pemilih tentang Pemilu dan/atau Pemilihan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.
4. Media Sosial adalah platform berbasis internet yang bersifat dua arah yang memungkinkan para penggunanya berinteraksi, berpartisipasi, berdiskusi, berkolaborasi, berbagi, serta menciptakan konten berbasis komunitas.

#### B. Dasar Hukum

1. 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 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 129).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

4. 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;
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 5 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat 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 2022 Nomor 984);
6. 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 dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan 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 99);
7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan 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;
8. 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 Waliko

### BAB III

#### PERSYARATAN, SISTEM, PROSEDUR, MEKANISME, JANGKA WAKTU, BIAYA, PRODUK PELAYANAN DAN PENGADUAN

##### A. Persyaratan

Dalam melakukan pelayanan pendidikan pemilih dapat dilaksanakan dengan syarat:

1. Mengajukan permohonan pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih;
2. Permohonan dapat diajukan oleh organisasi berbadan hukum dan/atau Organisasi Kepemudaan/ Kemahasiswaan/Siswa;
3. Pendidikan pemilih dapat dilaksanakan di luar dan/atau di dalam Kantor KPU Kota.

##### B. Sistem, Prosedur dan Mekanisme

1. Permohonan pendidikan pemilih berisi permohonan kerjasama yang ditandatangani oleh Ketua atau pengurus organisasi berbadan hukum dan/atau organisasi kepemudaan/kemahasiswaan/Siswa
2. Petugas pelayanan KPU Kota Mataram meregistrasi dokumen permohonan kerjasama dalam buku register.
3. Petugas pelayanan menyampaikan permohonan kerjasama kepada Sekretaris KPU Kota Mataram disertai dengan lembar disposisi.
4. Sekretaris KPU menyampaikan permohonan kerjasama pendidikan pemilih kepada Ketua KPU Kota Mataram disertai dengan pertimbangan usul saran.
5. Ketua membahas dalam rapat pleno KPU Kota.
6. Persetujuan pelaksanaan kerjasama kegiatan pendidikan pemilih terhadap pengajuan proposal kegiatan dibahas dalam rapat pleno.

##### C. Jangka Waktu

Jangka waktu pelayanan pendidikan pemilih adalah paling lambat 14 (empat belas) hari.

##### D. Biaya/tarif

Tidak dikenakan biaya/tarif untuk pelayanan pendidikan pemilih

##### E. Produk Pelayanan

1. Pelaksanaan kegiatan pendidikan pemilih.
2. Narasumber kegiatan pendidikan pemilih.
3. Fasilitasi sarana dan prasarana pendidikan pemilih.

F. Pengaduan Pelayanan Pendidikan Pemilih samakan

1. Penerima informasi, dan/atau masyarakat dapat menyampaikan aduan terhadap pelayanan permohonan autentifikasi hasil pemilu terakhir anggota DPRD Kota Mataram dengan menyampaikan kepada KPU Kota dengan cara:
  - a. Datang langsung dan mengisi formulir pengaduan/saran dan dimasukkan ke dalam Kotak Pengaduan.
  - b. Pelayanan Langsung di Kantor KPU Kota Mataram melalui Desk Pelayanan Informasi di Jl. Dr. Soedjono, Lingkar Selatan, Jempong Baru, Kota Mataram. Pelayanan Informasi melalui Surat Elektronik/Tlp/Whatsapp dengan alamat email : [ppidkpuamataram@gmail.com](mailto:ppidkpuamataram@gmail.com)
2. Aduan Masyarakat terhadap layanan yang memenuhi syarat, ditindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan disiplin pegawai di lingkungan KPU Kota yang dipimpin oleh Sekretaris KPU Kota Mataram .

## BAB IV

### SARANA DAN PRASARANA, KOMPETENSI PELAKSANA, PENGAWASAN INTERNAL, JUMLAH PELAKSANA, DAN JAMINAN PELAYANAN

#### A. Sarana dan Prasarana, dan/fasilitas

Dalam mengelola pelayanan pendidikan pemilih KPU Kota Mataram difasilitasi dengan seperti: gedung pertemuan yang memadai, perangkat teknologi informasi, materi kepemiluan, alat peraga pendidikan pemilih yang ramah disabilitas, dokumentasi (alat perekam dan kamera), sound system, LCD Projector, Alat Tulis Kantor, Ruang Podcast, Ruang Mini Theater (Hatta X'55), Modul Pendidikan Pemilih dan pendukung lainnya.

#### B. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan pemilih Kompetensi pelaksana dimaksud mencakup:

1. Memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan demokrasi.
2. Menguasai *public speaking* yang bagus dalam menyampaikan materi pendidikan pemilih kepada peserta.

#### C. Pengawasan Internal

Dalam rangka memenuhi standar pelayanan pendidikan pemilih KPU Kota Mataram menerapkan pengawasan internal dengan melakukan verifikasi secara berjenjang mulai dari Staf Pelaksana, Kasubbag, Sekretaris, Ketua Divisi dan Ketua KPU Kota.

#### D. Jumlah Pelaksana

7 (Tujuh) orang SDM KPU Kota.

#### E. Jaminan Pelayanan

- a. SOP Pelayanan.
- b. Maklumat Pelayanan.

## BAB V EVALUASI

Dalam rangka meningkatkan kualitas standar pelayanan pendidikan pemilih dilaksanakan evaluasi pelaksanaan pendidikan pemilih secara secara periodik.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM,

ttd.

EDY PUTRAWAN

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MATARAM

Kepala Subbagian Teknis Penyelenggara Pemilu,  
Partisipasi dan Humas



Moch. Wanyurridho