



**PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL  
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT “LAPOR KPU PROVINSI JAWA TENGAH”**

**NOMOR : 8.3 TAHUN 2023  
TANGGAL : 24 Januari 2023**

**2023  
SEMARANG**

 <p style="text-align: center;"><b>KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TENGAH</b></p>	<p><b>NOMOR PSO</b> <b>TANGGAL PEMBUATAN</b> <b>Disahkan Oleh</b></p>	<p><b>8.3 TAHUN 2023</b> <b>24 JANUARI 2023</b></p> <p style="text-align: right;"><b>KETUA</b>  <b>PAULUS WIDIYANTORO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT "LAPOR KPU PROVINSI JAWA TENGAH"</b></p>
	<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 612/ORT.04-Kpt/05/KPPU/XII/2020 tentang Road map Reformasi Birokrasi Komisi Pemilihan Umum Tahun 2020-2024;</li> <li>Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/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.</li> </ol>	<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami Pedoman Teknis Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi di Lingkungan KPU Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>Memahami kewajiban dalam memberikan pelayanan terhadap kinerja KPU Provinsi Jawa Tengah dari Masyarakat;</li> <li>Memahami pengoperasian Microsoft Word, Exel, dan memahami pengoperasian surat elektronik (email).</li> </ol>
<p><b>KETERKAITAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2022 tentang Penetapan Tim Layanan Pengaduan Masyarakat "Lapor KPU Provinsi Jawa Tengah"</li> </ol>	<p><b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Jaringan internet/WIFI;</li> <li>Website KPU Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>Komputer atau Laptop;</li> <li>Email;</li> <li>Kotak surat penerimaan surat aduan;</li> <li>Buku Pencatatan aduan;</li> <li>Alat Komunikasi (Handphone/WA,Telepon Kantor, Faximili)</li> </ol>	
<p><b>PERINGATAN</b></p> <p>Apabila diperlukan revisi, maka PSO ini dapat dilakukan revisi</p>	<p><b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</b></p> <p>Disimpan dalam bentuk naskah asli (<i>hardcopy</i>) dan naskah asli elektronik (<i>sofcopy</i>)</p>	

**ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA TENGAH**

No.	Kegiatan	Ketugasan				Perengkapan	Mutu Baku		Keterangan
		Pelapor/Terlapor	TU DUMAS	Tim Telah	Tim Klarifikasi		Pleno	Waktu	
1	Laporan/aduan							Laporan/aduan	
2	Melakukan pengecekan secara berkala email resmi Pos Pengaduan Masyarakat (DUMAS)						Setiap saat	Catatan Laporan Pengaduan	
3	Mencatat laporan/aduan dari masyarakat mengenai dugaan penyalahgunaan kewenangan, garifikasi, benturan kepentingan, pelanggaran kode perilaku, sumpah dan/janji oleh Anggota KPU Provinsi Jawa Tengah dan/atau Pegawai Sekretariat KPU Provinsi Jawa Tengah					Komputer, jaringan internet, printer, scanner	60 menit	Catatan/rekapitulasi data laporan/aduan masyarakat yang memuat: identitas pelapor, kasus dan lokasi kasus	
4	Melakukan klasifikasi laporan/aduan dari masyarakat untuk ditindak lanjuti sedikinya mencantumkan hal ikhwal pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus					Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait	60 menit	Naskah laporan/aduan masyarakat yang memuat: identitas pelapor, kasus dan lokasi kasus	

<p>5 Menyampaikan laporan/aduan kepada Tim Telaah untuk dilakukan kajian/telaah atas aduan/laporan masyarakat terhadap ketentuan yang berlaku. Jika laporan tidak lengkap maka dikembalikan ke TU DUMAS untuk dimintakan kelengkapan data pelaporan kepada Pelapor</p>					<p>Surat Disposisi, Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait</p>	<p>190 menit</p>	<p>Naskah hasil kajian/telaah atas laporan/aduan masyarakat</p>	
<p>6 Tim Telaah melaksanakan kajian/telaah laporan/aduan masyarakat kepada Tim Klarifikasi untuk dilaksanakan pengawasan internal berupa verifikasi dan klarifikasi</p>				<p>Surat Disposisi, Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait</p>	<p>190 menit</p>	<p>Norulensi Verifikasi dan Klarifikasi</p>		
<p>7 Membuat surat undangan dan menyampaikan surat Undangan kepada para pihak</p>				<p>Surat Undangan, Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait</p>	<p>3 hari</p>	<p>Konfirmasi penerimaan surat undangan</p>		
<p>8 Menghadirkan terlapor, Pelapor, Saksi, Pihak Terkait untuk dilaksanakan verifikasi dan klarifikasi berkaitan dengan dugaan pelanggaran berdasarkan aduan/laporan masyarakat</p>				<p>Surat Undangan, Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait</p>	<p>190 menit</p>	<p>Norulensi Verifikasi dan Klarifikasi</p>		

9	Menyampaikan hasil verifikasi dan klarifikasi kepada Tim Telaah untuk dilakukan kajian/lelah berdasarkan temuan bukti, keterangan terlapor, keterangan pelapor dan pertimbangan sesuai ketentuan yang berlaku		Surat Disposisi, Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait	190 menit	Naskah Kajian/lelah kasus berdasarkan hasil verifikasi dan klarifikasi
10	Menyusun draft Berita Acara Verifikasi dan Klarifikasi sekurang-kurangnya berisi: kronologis kasus, identitas pelapor dan terlapor, pertimbangan hukuum, bukti-bukti, petuum/putusan (rekomendasi sanksi)		Komputer, jaringan internet, printer, scanner, Naskah Salinan Keputusan terkait, Notulensi verifikasi dan klarifikasi	120 menit	Berita Acara Verifikasi dan Klarifikasi
11	Menyampaikan draft Berita Acara Verifikasi dan Klarifikasi pada Rapat Pleno untuk ditetapkan		Draft Berita Acara, Surat Undangan	120 menit	Berita Acara Penetapan
12	Menyampaikan Hasil Pleno Penetapan Berita Acara Hasil Verifikasi dan Klarifikasi ke KPU RI untuk dilaksanakan tindak lanjut berkaitan dengan pelanggaran		Surat ke KPU RI, Salinan Berita Acara	2 hari	Konfirmasi penerimaan berkas dari KPU RI
13	Keputusan KPU RI terkait jenis pelanggaran (penerusan ke DKPP, kewenangan pejabat yang memberikan sanksi kepada ASN)		Hasil tindak lanjut dan kesimpulan	7 Hari	Konfirmasi penerimaan berkas

### **PENGESAHAN**

1. Prosedur Standar Operasional ini dibuat untuk dilaksanakan setiap bagian sebagaimana struktur organisasi yang telah ditetapkan;
2. Prosedur Standar Operasional ini dibuat sebagai panduan Layanan Pengaduan Masyarakat melalui "Lapor KPU Provinsi Jawa Tengah" di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Tengah;
3. Prosedur Standar Operasional dapat dilakukan review atau evaluasi secara rutin setiap bulan;
4. Untuk mengantisipasi keadaan kahar, perubahan/ revisi dapat dilakukan selama pelaksanaan Prosedur Standar Operasional ini;
5. Perubahan tidak berlaku untuk tahapan kegiatan yang sudah selesai dilaksanakan;
6. Perubahan terhadap ruang lingkup dan penanggung jawab kegiatan mengakibatkan Prosedur Standar Operasional ini batal seluruhnya;
7. Prosedur Standar Operasional ini berlaku pada saat ditandatangani.

Disahkan di Semarang

Pada tanggal 24 Januari 2023

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI JAWA TENGAH

  
PAULUS WIDIVANTORO