



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGANYAR**

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM

KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR 47 TAHUN 2025

T E N T A N G

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGANYAR**

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGANYAR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan yang transparan, akuntabel, serta partisipatif, Komisi Pemilihan Umum berkewajiban menyediakan sarana dan mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik;

b. bahwa dalam rangka kepastian prosedur, mutu, dan mekanisme dalam pelayanan pengaduan masyarakat, diperlukan standar pelayanan yang menjadi pedoman;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-

Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. 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 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga 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 2021 Nomor 786);
12. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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;
13. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 531);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN KARANGANYAR TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal 17 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGANYAR

ttd.

DARYONO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGANYAR
Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu,
Partisipasi dan Hubungan Masyarakat



Eko Handoko

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR 47 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN STANDAR PELAYANAN
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN KARANGANYAR

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	<p>Pengguna layanan mengisi form pengaduan masyarakat dengan memberi identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/lembaga swadaya masyarakat, partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat email dan menunjukkan Kartu Identitas (perseorangan: KTP/SIM/Passport); ditujukan ke alamat:</p> <p>Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar Jalan Tentara Pelajar, Tegal Asri, Bejen, Karanganyar Jam pelayanan adalah</p> <ul style="list-style-type: none">• Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30• Jumat pukul 08.00 – 16.00• Layanan pengaduan secara online 24 jam
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon datang ke KPU Kabupaten Karanganyar dan mengisi formulir terkait pengaduan masyarakat</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima</div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat 1x24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar Jalan Tentara Pelajar, Tegal Asri, Bejen, Karanganyar dan dapat melalui email kab_karanganyar@kpui.go.id serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109); d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292); e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 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); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. 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 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga 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 2021 Nomor 786); dan</p> <p>m. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia 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.</p> <p>n. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Monitor touchscreen;</p> <p>b. Laptop/ Komputer;</p> <p>c. Handphone;</p> <p>d. Printer;</p> <p>e. Mesin Fotocopy;</p> <p>f. Scanner;</p> <p>g. Wi-fi/ Jaringan Internet;</p> <p>h. Meja dan Kursi;</p> <p>i. Air minum;</p> <p>j. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Kebijakan dalam melaksanakan Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh KPU;</p> <p>b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kepemiluan dan peraturan perundang-undangan;</p> <p>c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; dan</p> <p>d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi excellent service</p>
4	Pengawas Internal	<p>a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</p> <p>b. Divisi Hukum dan Pengawasan KPU Kabupaten Karanganyar</p> <p>c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai KPU Kabupaten Karanganyar

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Karanganyar Tentara Pelajar, Tegal Asri, Bejen, Karanganyar dan dapat melalui email kab_karanganyar@kpu.go.id serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat b. Souvenir apabila melewati batas waktu
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK) c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. b. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan.

Salinan sesuai dengan aslinya
 SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
 KABUPATEN KARANGANYAR
 Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan Pemilu
 dan Hubungan Masyarakat,



Eko Handoko

Ditetapkan di Karanganyar
 pada tanggal 17 Juli 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
 KABUPATEN KARANGANYAR,

Ttd

DARYONO