



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA SURAKARTA**

**KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA  
NOMOR 27 TAHUN 2025**

**TENTANG**

**STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA**

**KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penanganan laporan pengaduan masyarakat dan pegawai mengenai terjadinya pelanggaran kode etik, disiplin dan tindak pidana di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta;

b. bahwa agar pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a dapat mencapai hasil yang optimal maka perlu dibentuk Standar Layanan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta tentang Standar Layanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang 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);
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 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 Nomor 6863);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

7. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
8. 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, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
10. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kab/Kota;

11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 127 Tahun 2022 tentang Peta Proses Bisnis di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA.
- KESATU : Menetapkan Standar Layanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan KPU Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 1 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA SURAKARTA,

Ttd.

YUSTINUS ARYA ARTHESWARA

Salinan sesuai dengan aslinya  
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA SURAKARTA

Kepala Sub Bagian Teknis Penyelenggaraan  
Pemilu, Partisipasi dan Hubungan Masyarakat

Rois Alfianto



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KOTA SURAKARTA  
NOMOR 27 TAHUN 2025 TENTANG  
STANDAR LAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA

**STANDAR PELAYANAN FASILITAS PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA SURAKARTA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
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: Komisi Pemilihan Kota Surakarta Jl. Kahuripan Utara Raya No.23, Sumber, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57138</p> <p>Jam pelayanan adalah</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 15.30</li><li>Jumat pukul 08.00 – 16.00</li><li>Sabtu dan Minggu pukul 08.00 – 16.30</li><li>Layanan pengaduan secara online 24 jam</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Mekanisme	<p>Pemohon datang ke KPU Kota Surakarta dan mengisi formulir terkait pengaduan masyarakat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Setelah pelayanan selesai, pemohon diberi bukti tanda terima</p>
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 Kota Surakarta Jl. Kahuripan Utara Raya No.23, Sumber, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57138 dan email: <a href="mailto:kpu.surakarta@gmail.com">kpu.surakarta@gmail.com</a> atau melalui nomor Pengaduan Masyarakat: 089652700700 serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia 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);

	<p>b. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Tahun 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>d. Undang-Undang 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);</p> <p>e. 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 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 Nomor 6863);</p> <p>f. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;</p>
--	---

	<p>g. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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, Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);</p> <p>h. 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, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 826);</p> <p>i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)</p>
--	--

		<p>j. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 317/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Komisi Pemilihan Umum Kab/Kota;</p> <p>k. Keputusan Komisi Pemilihan Umum 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; dan</p> <p>c. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</p>

		d. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi excellent service
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>b. Inspektorat Utama KPU RI</li> <li>c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kota Surakarta</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang pegawai KPU Kota Surakarta
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Kota Surakarta Jl. Kahuripan Utara Raya No.23, Sumber, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57138 dan email: kpu.surakarta@gmail.com atau melalui nomor Pengaduan Masyarakat: 089652700700 serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat</li> <li>b. Souvenir apabila melewati batas waktu</li> </ul>
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK)</li> <li>c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)</li> </ul>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li><li>b. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan.</li></ol>
---	----------------------------	--

Ditetapkan di Surakarta  
Pada Tanggal 1 September 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA SURAKARTA

Ttd.

YUSTINUS ARYA ATHESWARA

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

