



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SEMARANG

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG
NOMOR 10 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN
UMUM KABUPATEN SEMARANG

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG,

- 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 Kabupaten Semarang secara elektronik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang tentang Standar Layanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang;
- 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 Nomor 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 5083), sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia 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);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. 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 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);
11. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236), sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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;

12. 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;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG TENTANG STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG.
- KESATU : Menetapkan Standar Layanan Pengaduan Masyarakat pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Layanan Pengaduan Masyarakat ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ungaran
pada tanggal 10 Januari 2025
SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM

ttd.

DODY ORBANY

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

Wiwit Mulyanto



LAMPIRAN
KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SEMARANG
NOMOR 10 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN SEMARANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	Pemohon yang ingin menyampaikan pengaduan diwajibkan mengisi formulir dengan mencantumkan identitas diri, baik sebagai individu, institusi, organisasi masyarakat, partai politik, maupun badan publik lainnya. Data yang perlu dicantumkan antara lain nama, nomor kontak yang dapat dihubungi, alamat surat elektronik (email), serta melampirkan dokumen identitas (KTP/SIM/Paspor untuk perorangan). Pengaduan ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang, beralamat di Jl. Ahmad Yani No.6 Ungaran Waktu pelayanan pengaduan adalah: a. Senin – Kamis : pukul 08.00 – 15.30 WIB b. Jumat : pukul 08.00 – 16.00 WIB c. Pengaduan secara daring (online) : tersedia setiap saat selama 24 jam

2	Mekanisme	Pemohon datang ke KPU Kabupaten Semarang dan mengisi formulir pengaduan masyarakat yang telah disediakan ↓ Pemohon memberikan isian formulir kepada petugas pelayanan ↓ Setelah pelayanan selesai, petugas pelayanan memberikan bukti tanda terima kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 x 24 jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Aspirasi	Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang JL. Ahmad Yani No. 6, Dliwang, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50514 dan email: kpu.hukumkabsmg@gmail.com atau melalui nomor Pengaduan Masyarakat: 08112713770 serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN		
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); 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); c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 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); e. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5083), sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia 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); f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia
--	--	---

	Nomor 215 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); h. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/5/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); j. 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 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); k. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan
--	---

		Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236), sebagaimana telah beberapa kali diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas 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; 1. 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 Kabupaten/Kota.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop/ Komputer; b. Printer; c. Mesin Fotocopy; d. Scanner; e. Wi-fi/ Jaringan Internet; f. Meja dan Kursi; g. Air minum; h. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pemahaman komprehensif mengenai formulasi dan implementasi kebijakan dalam pelaksanaan program serta kegiatan KPU; b. Pegawai yang menguasai substansi kepemiluan dan memiliki pengetahuan yang memadai terkait ketentuan peraturan perundang-undangan;

		c. Pegawai yang cakap dalam mengolah, menyajikan, dan mengelola data maupun informasi secara sistematis; d. Pegawai yang memiliki kemampuan profesional dalam memberikan layanan publik dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima (<i>excellent service</i>).
4	Pengawas Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait; b. Inspektorat Utama KPU RI; c. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang.
5	Jumlah Pelaksana	14 (empat belas) pegawai Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang
6	Jaminan Pelayanan	Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Semarang JL. Ahmad Yani No. 6, Dliwang, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50514 dan email: kpu.hukumkabsmg@gmail.com atau melalui nomor Pengaduan Masyarakat: 08112713770 serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP dan NKK); c. Dalam hal pengaduan masyarakat dilakukan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

		b. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan setiap 6 bulan.
--	--	---

Ditetapkan di Ungaran
Pada Tanggal 10 Januari 2025
SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN SEMARANG,

ttd.

DODY ORBANY

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



Wiwit Mulyanto