



KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BOYOLALI
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BOYOLALI

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BOYOLALI,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali;

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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. 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);
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);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN
BOYOLALI TENTANG STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT KOMISI
PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BOYOLALI.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan
Masyarakat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali,
sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang
merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali menjadi
pedoman bagi seluruh jajaran di lingkungan KPU
Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan kepada
masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

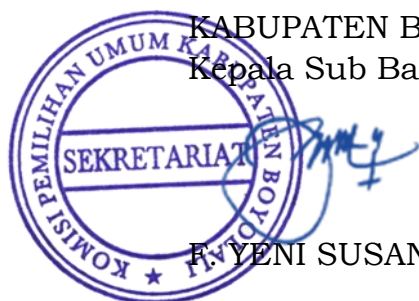
Ditetapkan di Boyolali
pada tanggal 1 April 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI,

ttd.

MAYA YUDAYANTI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI
Kepala Sub Bagian TPP Parhupmas,

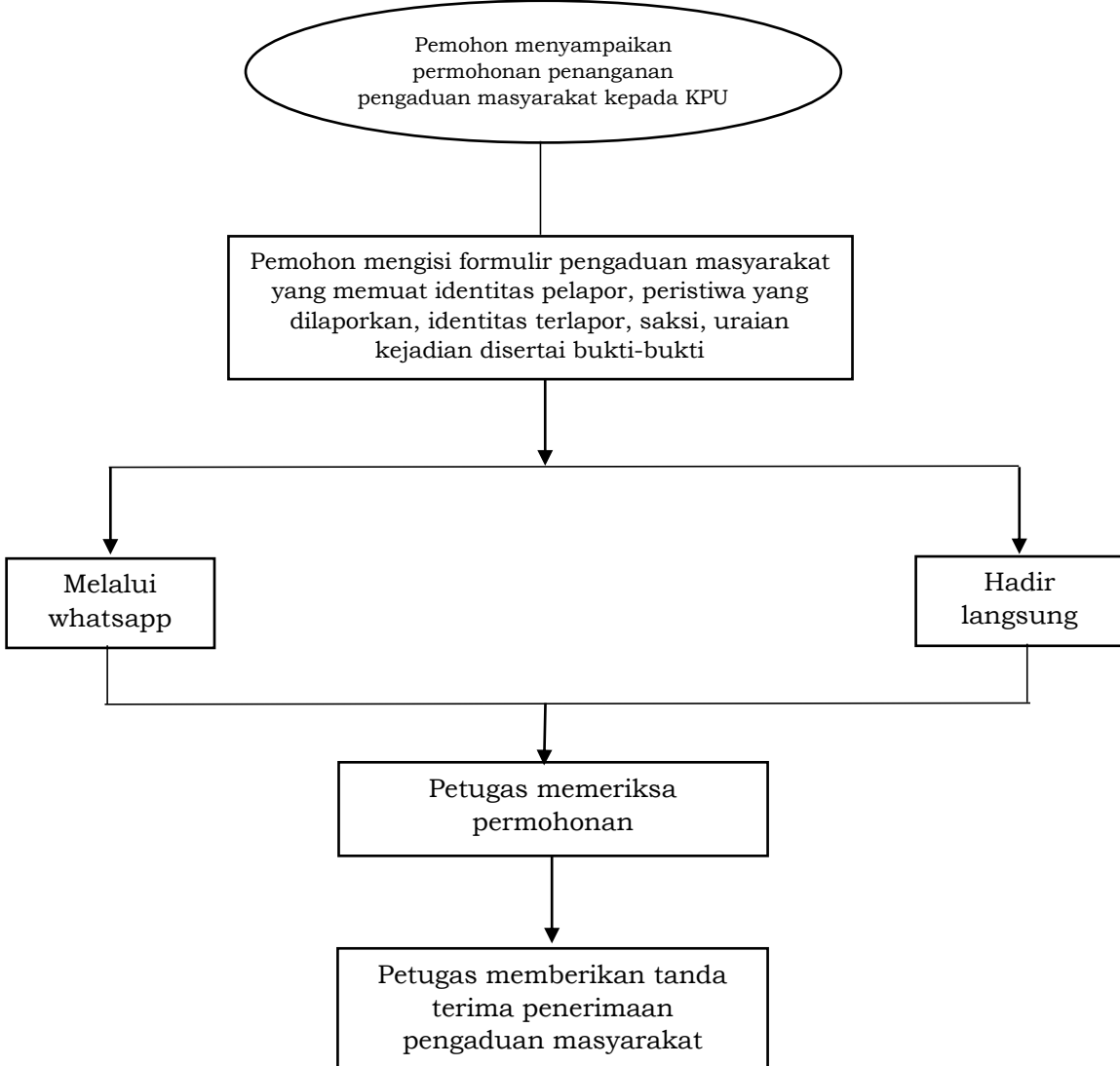


R. YENI SUSANTI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN
BOYOLALI

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KOMISI PEMILIHAN UMUM KABUPATEN BOYOLALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan penanganan pengaduan masyarakat kepada KPU Kabupaten Boyolali yang berisi Identitas pemohon yang meliputi nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan nomor telepon seluler yang bisa dihubungi. b. Jam pelayanan adalah 1) Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 – 16.00 2) Jumat pukul 08.00 – 16.30

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p data-bbox="665 235 1141 272">I. <u>Mekanisme Pengajuan</u></p>  <pre data-bbox="884 284 2030 1372">graph TD; A([Pemohon menyampaikan permohonan penanganan pengaduan masyarakat kepada KPU]) --> B[Pemohon mengisi formulir pengaduan masyarakat yang memuat identitas pelapor, peristiwa yang dilaporkan, identitas terlapor, saksi, uraian kejadian disertai bukti-bukti]; B --> C[Melalui whatsapp]; B --> D[Hadir langsung]; C --> E[Petugas memeriksa permohonan]; D --> E; E --> F[Petugas memberikan tanda terima penerimaan pengaduan masyarakat];</pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat ke pemohon maksimal 3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Permohonan dokumentasi dan informasi hukum KPU Kabupaten Boyolali
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 Boyolali dengan alamat Jalan Perintis Kemerdekaan No. 16 Siswodipuran Boyolali dan dapat melalui email kab_boyolali@kpu.go.id atau melalui website https://kab-boyolali.kpu.go.id/page/read/pengaduan-masyarakat serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat;
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 4. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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);</p> <p>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);</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Formulir pengaduan masyarakat; b. Laptop/ Komputer; c. Printer; d. Mesin Fotocopy; e. Scanner; f. Wi-fi/ Jaringan Internet; g. Meja dan Kursi; h. Air minum; i. Sarana dan prasarana dapat diakses oleh kelompok rentan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat KPU Kabupaten Boyolali; b. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang penanganan pengaduan masyarakat; c. Pegawai yang memiliki keterampilan dalam pelayanan publik dengan kompetensi <i>excellent service</i> .
4	Pengawas Internal	a. Inspektorat Utama KPU RI b. Satuan Tugas Pengendalian Sistem Intern Pemerintah Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai KPU Kabupaten Boyolali per hari
6	Jaminan Pelayanan	a. Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Boyolali dengan alamat Jalan Perintis Kemerdekaan No. 16 Siswodipuran Boyolali dan dapat melalui email kab_boyolali@kpu.go.id atau melalui website https://kab-boyolali.kpu.go.id/page/read/pengaduan-masyarakat serta menyampaikan kepada Pejabat Pengelola Pengaduan Masyarakat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pemberian kompensasi apabila terjadi keterlambatan.
7	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; b. Keamanan data pribadi (NIK E-KTP) c. Dalam hal masyarakat yang mengakses pelayanan secara offline, tersedia jalur evakuasi, titik kumpul, dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Boyolali
pada tanggal 1 April 2025

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI,

ttd.

MAYA YUDAYANTI

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN BOYOLALI
Kepala Sub Bagian TPP Parhupmas,



F. YENI SUSANTI