BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : B-192/HM.00.02/K.YO-05/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA SUBBAGIAN ADMINISTRASI BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan penanganan pelanggaran pemilu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

b. bahwa sebagaimana poin a di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Badan Pengawas Pemilihan Umum tentang Standar Pelayanan pada Subbagian Administrasi Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

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

3. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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);

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6.. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang dan Organisasi Tata Kerja sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 141);

7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 411);

8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889);

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SUBBAGIAN ADMINISTRASI BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA**

KESATU : Standar Pelayanan pada Subbagian Administrasi yang merupakan acuan bagi Bawaslu Kota Yogyakarta dalam Kegiatan Pelayanan Publik.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu meliputi:

1. Penerimaan pengaduan dan saran masukan.

KETIGA : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu dimuat pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan Ketua Bawaslu Kota Yogyakarta ini berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal, 23 Juli 2026

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA
KETUA,



Andie Kartala, S.Pd., M.H.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

NOMOR: B-192/HM.00.02/K.YO-05/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA SUBBAGIAN ADMINISTRASI

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

KOTA YOGYAKARTA

https://jdih.bawaslu.go.id/ Bawaslu Kota Yogyakarta

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I
PENDAHULUAN

A. UMUM

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penyediaan layanan penerimaan pengaduan dan saran masukan dari masyarakat sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, kritik, maupun usulan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan tugas di lingkungan Bawaslu Kota Yogyakarta.

Layanan penerimaan pengaduan dan saran masukan merupakan wujud partisipasi masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui layanan ini, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diterima maupun memberikan saran dan masukan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan kinerja organisasi.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Bawaslu Kota Yogyakarta berkewajiban menindaklanjuti setiap pengaduan dan saran masukan secara profesional, objektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan standar pelayanan yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan penerimaan pengaduan dan saran masukan sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, serta memberikan kepastian bagi masyarakat.

Dengan disusunnya dan ditetapkannya Standar Pelayanan Penerimaan Pengaduan dan Saran Masukan, diharapkan terwujud penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Kota Yogyakarta, serta terciptanya budaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

   Standar pelayanan ini disusun sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan penerimaan pengaduan dan saran masukan guna memberikan kepastian, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Tujuan
    a. Menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan penerimaan pengaduan dan saran masukan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    b. Memberikan kepastian prosedur, waktu, serta mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan dan saran masukan kepada masyarakat.
    c. mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan dan saran masukan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam standar pelayanan ini meliputi:

1. Penerimaan pengaduan dan saran masukan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN

NO.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN *(Service Point)*		
1	Persyaratan Layanan	1. Waktu penyampaian aduan dan saran masukan: a) Senin – Kamis: 08.00 – 16.00; b) Jum'at: 08.00 – 16.30; 2. Pelapor mengisi formulir pengaduan/saran, menyertakan identitas (dapat dirahasiakan sesuai ketentuan), serta menyampaikan uraian pengaduan atau saran secara jelas. Jika ada, melampirkan dokumen pendukung seperti foto, video, atau dokumen lainnya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Aduan dan saran masukan disampaikan dengan cara: a. Menyampaikan secara langsung di Sekretariat Bawaslu Kota Yogyakarta; b. Menyampaikan Laporan melalui aplikasi SP4N-Lapor!; 2. Petugas menerima dan mencatat aduan dan saran masukan; 3. Petugas melakukan verifikasi administrasi; 4. Aduan dan saran masukan diteruskan kepada subbagian terkait ; 5. Subbagian melakukan tindak lanjut atas aduan dan saran masukan tersebut; 6. Penyampaian hasil kepada pelapor; 7. Aduan dan saran masukan yang disampaikan melalui SP4N-Lapor! dilaksanakan dengan cara:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	Komponen	Uraian
		a. Pelapor membuat akun pada laman SP4N-Lapor! untuk mendapatkan akses penyampaian aduan dan saran masukan; b. Pelapor menyampaikan aduan dan saran masukan melalui laman SP4N-Lapor! dengan menggunakan akses yang dikirimkan melalui surat elektronik Pelapor yang telah didaftarkan dalam laman SP4N-Lapor!; dan c. Pelapor menyerahkan bukti penyampaian aduan dan dokumen identitas diri dan bukti secara langsung ke kantor Sekretariat Bawaslu Kota Yogyakarta paling lama 2 (dua) hari setelah Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SP4N-Lapor!.
3	Jangka waktu pelayanan	Pengaduan diterima dan diregistrasi pada hari kerja yang sama. Tindak lanjut awal paling lambat 3 hari kerja. Penyelesaian disesuaikan dengan jenis pengaduan dan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Nomor registrasi pengaduan, tanda bukti penerimaan, informasi tindak lanjut, dan/atau jawaban atas pengaduan atau saran.
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Sekretariat Bawaslu Kota Yogyakarta, dengan alamat Nyi Ageng Nis No 544 Peleman, Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta; 2. Website SP4N-LAPOR!

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	Komponen	Uraian
		(https://sp4n.lapor.go.id/).
PENGELOLAAN LAYANAN *(Manufacturing)*		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan Penerimaan Aduan dan saran masukan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi Penerimaan aduan dan saran masukan; 4. Informasi jam layanan;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	Komponen	Uraian
		5. Komputer/Laptop; 6. Mesin pencetak kertas; 7. Mesin pindai dokumen; 8. Mesin fotocopy; 9. Pendingin ruangan; 10. CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran ringan; 12. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 13. Buku tamu; 14. Alat tulis kantor; 15. Website; 16. Kota saran; 17. Bahan cetak informasi layanan; 18. Tempat sampah; 19. Stempel Sekretariat; dan 20. Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami tata cara penerimaan aduan dan saran masukan; 2. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi dan mampu bekerja di bawah tekanan; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop, mesin fotocopy, mesin pemindai dan printer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Administrasi Bawaslu Kota Yogyakarta; 2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

NO.	Komponen	Uraian
		berkala; 3. Melakukan pemeriksaan terhadap tindak lanjut pengaduan;
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 3 (tiga) orang petugas layanan atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian aduan dan saran masukan dalam 1 (satu) hari yang menangani penerimaan dan administrasi pengaduan serta berkoordinasi dengan subbagian terkait; 2. Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang.
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Yogyakarta memberikan pelayanan secara cepat, transparan, profesional, tidak diskriminatif, serta sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu melalui Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta selama berada di lingkungan Kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).