BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : B-194/HM.00.02/K.YO-05/08/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA
SUBBAGIAN PENGAWASAN PEMILU DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawasan Pemilu dan Hubungan Masyarakat Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta;

b. bahwa berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, setiap satuan kerja wajib menetapkan Standar Pelayanan sesuai jenis layanan yang diselenggarakan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawasan Pemilu dan Hubungan Masyarakat 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

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

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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 5149);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Nomor 37);
8. 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);
9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 10 tahun 2019 tentang Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 17);
10. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 72).

Memperhatikan : 1. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SUBBAGIAN PENGAWASAN PEMILU DAN HUBUNGAN MASYARAKAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA.

KESATU : Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawasan Pemilu dan Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum **KESATU** meliputi:

1. Pelayanan Informasi Publik; dan
2. Pelayanan Pojok Pengawasan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum **KEDUA** tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku, Terhitung Mulai Tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa, apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

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

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

NOMOR: B-194/HM.00.02/K.YO-05/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA SUBBAGIAN PENGAWASAN PEMILU DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT

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, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik pada Subbagian Pengawasan Pemilu dan Hubungan Masyarakat yang meliputi Pelayanan Informasi Publik dan Pelayanan Pojok Pengawasan.

Pelayanan Informasi Publik diselenggarakan melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Bawaslu Kota Yogyakarta sebagai pelaksanaan amanat keterbukaan informasi publik guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang berada di bawah penguasaan Bawaslu Kota Yogyakarta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Bawaslu Kota Yogyakarta juga menyelenggarakan Pelayanan Pojok Pengawasan sebagai sarana edukasi, literasi demokrasi, diseminasi informasi kepemiluan, dan penguatan pengawasan partisipatif guna meningkatkan pemahaman serta keterlibatan masyarakat dalam pengawasan Pemilu dan Pemilihan.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Bawaslu Kota Yogyakarta berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional, cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif. Untuk mendukug penyelenggaraan pelayanan tersebut, diperlukan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik melalui PPID dan Pelayanan Pojok Pengawasan agar pelayanan terlaksana secara efektif, efisien, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melalui penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawasan Pemilu dan Hubungan Masyarakat, diharapkan terwujud penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatnya keterbukaan informasi publik, berkembangnya budaya pengawasan partisipatif, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap 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).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

   Standar pelayanan ini disusun sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik melalui PPID dan Pelayanan Pojok Pengawasan guna memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan yang transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Tujuan

   a. Menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik melalui PPID dan Pelayanan Pojok Pengawasan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

   b. Memberikan kepastian mengenai prosedur, waktu, dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi publik serta memanfaatkan layanan Pojok Pengawasan.

   c. Meningkatkan keterbukaan informasi publik, literasi demokrasi, pemahaman masyarakat mengenai kepemiluan dan pengawasan partisipatif, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan Pemilu dan Pemilihan.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam Standar Pelayanan ini meliputi:

1. Pelayanan Informasi Publik; dan
2. Pelayanan Pojok Pengawasan.

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 INFORMASI PUBLIK

NO.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN *(Service Point)*		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan merupakan Warga Negara Indonesia dan/atau Badan Hukum Indonesia. 2. Mengisi formulir permohonan informasi publik. 3. Menunjukkan atau melampirkan identitas diri yang sah. 4. Dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa, melampirkan surat kuasa beserta identitas penerima kuasa. 5. Menyampaikan informasi yang dimohon secara jelas.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengajukan permohonan informasi publik secara langsung kepada Petugas Pelayanan Informasi atau melalui media elektronik yang disediakan. 2. Petugas Pelayanan Informasi menerima permohonan, memeriksa kelengkapan persyaratan, memberikan tanda terima, dan mencatat permohonan ke dalam register permohonan informasi. 3. Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan permohonan kepada PPID untuk dilakukan penelaahan terhadap informasi yang dimohon berdasarkan Daftar Informasi Publik (DIP). 4. Dalam hal informasi yang dimohon belum tersedia dalam Daftar Informasi Publik, PPID berkoordinasi dengan unit kerja yang menguasai informasi untuk

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
		memperoleh informasi atau dokumen yang dimohon. 5. Dalam hal informasi yang dimohon termasuk informasi yang dikecualikan atau belum ditetapkan statusnya, PPID melakukan klasifikasi informasi dan/atau pengujian konsekuensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. PPID menetapkan hasil pelayanan berupa pemberian informasi, penolakan permohonan, atau pemberitahuan perpanjangan waktu pelayanan. 7. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pengguna layanan sesuai jangka waktu pelayanan. 8. Petugas Pelayanan Informasi menyerahkan informasi publik kepada pengguna layanan sesuai media yang tersedia. 9. Dalam hal pengguna layanan tidak puas terhadap pelayanan informasi publik, pengguna layanan dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID sesuai ketentuan yang berlaku.
3	Jangka waktu pelayanan	1. Pemberitahuan tertulis diberikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima. 2. Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu, PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 1.
4	Biaya/Tarif	**Tidak dipungut biaya (gratis)**. Apabila pengguna layanan memerlukan penggandaan dokumen dalam bentuk fisik, penggandaan dokumen dilakukan secara mandiri oleh pemohon di luar Bawaslu Kota Yogyakarta dengan biaya yang menjadi tanggung jawab pemohon.

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	Produk Pelayanan	1. Informasi publik dalam bentuk salinan dokumen, data, atau informasi elektronik sesuai ketentuan. 2. Pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi publik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Desk Layanan PPID Bawaslu Kota Yogyakarta; b. surat elektronik (email) Sekretariat Bawaslu Kota Yogyakarta pada set.yogyakartakota@bawaslu.go.id; c. *website* PPID (https://ppidapp.bawaslu.go.id/keberatan); d. WhatsApp PPID Bawaslu Kota Yogyakarta (0823-2948-1099); e. *website* SP4N-LAPOR! (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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi

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
		Publik Bawaslu, Bawaslu Provinsi, dan Bawaslu Kabupaten/Kota. 7. Keputusan Ketua Bawaslu Kota Yogyakarta tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Bawaslu Kota Yogyakarta.
2	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Ruang tunggu 3. Meja layanan 4. Komputer/laptop *5. Printer* 6. Telepon 7. *Handphone* 8. Jaringan internet 9. *Website* PPID 10. Surat elektronik (*email*) 11. Aplikasi Whatsapp 12. Formulir permohonan informasi 13. Register permohonan informasi 14. Papan informasi 15. Alat tulis kantor 16. Kotak saran 17. CCTV 18. Alat pemadam api ringan (APAR) 19. Jalur evakuasi 20. Tempat sampah, serta 21. Jalur kursi roda (*ramp*)
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki pengetahuan mengenai keterbukaan informasi publik, pengelolaan informasi dan dokumentasi, pelayanan publik, komunikasi pelayanan, pengoperasian aplikasi perkantoran, serta memahami SOP pelayanan informasi publik.
4	Pengawasan	Dilaksanakan oleh Atasan PPID melalui monitoring,

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
	Internal	pembinaan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik secara berkala.
5	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh paling sedikit terdiri atas: 1. Atasan PPID; 2. PPID; 3. Petugas Pelayanan Informasi.
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan Informasi Publik secara cepat, mudah, tepat, transparan, akuntabel, profesional, serta tidak diskriminatif.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Yogyakarta menjamin keamanan dokumen pelayanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta menyediakan lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui monitoring dan evaluasi pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi penyelesaian permohonan informasi, serta tindak lanjut atas hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

2. PELAYANAN POJOK PENGAWASAN

NO.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN *(Service Point)*		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan merupakan masyarakat umum, peserta Pemilu, pemilih, akademisi, mahasiswa, pelajar, organisasi masyarakat, media massa, atau pemangku kepentingan lainnya. 2. Mengisi buku tamu atau daftar hadir secara manual maupun elektronik sebelum menggunakan 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
		3. Mematuhi tata tertib Pojok Pengawasan. 4. Untuk layanan konsultasi, diskusi, atau edukasi kelompok, pengguna layanan melakukan konfirmasi atau penjadwalan terlebih dahulu kepada petugas apabila diperlukan. 5. Menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, serta tidak merusak koleksi dan fasilitas yang tersedia di Pojok Pengawasan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan datang ke Pojok Pengawasan pada jam pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau daftar hadir sebagai bukti penggunaan layanan. 3. Petugas Pojok Pengawasan menyambut pengguna layanan, memberikan informasi mengenai jenis layanan yang tersedia, serta mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan. 4. Petugas memfasilitasi pengguna layanan sesuai kebutuhan, antara lain membaca koleksi kepemiluan, mengakses informasi digital, memperoleh konsultasi kepemiluan, atau mengikuti kegiatan edukasi dan diskusi. 5. Dalam hal pengguna layanan memerlukan informasi atau referensi yang belum tersedia, petugas berkoordinasi dengan unit kerja terkait untuk memberikan informasi sesuai kewenangannya. 6. Petugas memberikan pendampingan selama pengguna memanfaatkan layanan apabila diperlukan. 7. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan dapat menyampaikan saran, masukan, atau mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

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
3	Jangka waktu pelayanan	1. Registrasi dan penerimaan pengguna layanan dilakukan sesuai waktu pelayanan. Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WIB. Jumat : 08.00 – 16.30 WIB. 2. Layanan konsultasi kepemiluan menyesuaikan kompleksitas materi yang dikonsultasikan. 3. Layanan membaca koleksi, akses informasi digital, dan pemanfaatan fasilitas belajar dilaksanakan selama jam operasional Pojok Pengawasan sesuai kebutuhan pengguna layanan. 4. Layanan diskusi atau edukasi publik dilaksanakan sesuai jadwal kegiatan yang ditetapkan Bawaslu Kota Yogyakarta.
4	Biaya/Tarif	Seluruh layanan pada Pojok Pengawasan **tidak dipungut biaya (gratis)**. Pengguna layanan dapat memanfaatkan seluruh fasilitas sesuai ketentuan yang berlaku tanpa dikenakan tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Layanan membaca koleksi buku, jurnal, dan publikasi mengenai demokrasi, kepemiluan, dan pengawasan Pemilu. 2. Layanan akses informasi digital mengenai demokrasi, kepemiluan, pengawasan partisipatif, serta produk hukum Bawaslu. 3. Layanan konsultasi mengenai kepemiluan, pengawasan partisipatif, dan kelembagaan Bawaslu sesuai kewenangan. 4. Layanan edukasi, diskusi, dan literasi demokrasi bagi masyarakat. 5. Informasi mengenai program, kegiatan, dan publikasi Bawaslu Kota Yogyakarta. 6. Rekomendasi sumber informasi atau referensi

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
		kepemiluan sesuai kebutuhan pengguna layanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Secara langsung kepada Petugas Pojok Pengawasan Bawaslu Kota Yogyakarta; b. Surat elektronik (email) Sekretariat Bawaslu Kota Yogyakarta pada set.yogyakartakota@bawaslu.go.id; c. WhatsApp resmi Bawaslu Kota Yogyakarta (0823-2948-1099); d. Media sosial Bawaslu Kota Yogyakarta; e. *Website* SP4N-LAPOR! (https://sp4n.lapor.go.id/).
PENGELOLAAN LAYANAN *(Manufacturing)*		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Bawaslu Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif.
2	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Ruang Pojok Pengawasan. 2. Rak buku dan koleksi bahan bacaan mengenai demokrasi, kepemiluan, dan pengawasan Pemilu. 3. Papan informasi. 4. Meja dan kursi baca. 5. Meja layanan. 6. Komputer atau laptop untuk akses informasi digital. 7. Proyektor untuk media edukasi. 8. Jaringan internet/Wi-Fi.

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
		9. Buku tamu atau daftar hadir elektronik. 10. Alat tulis kantor. 11. Kotak saran. 12. CCTV. 13. Alat Pemadam Api Ringan (APAR). 14. Jalur evakuasi. 15. Tempat sampah. 16. Jalur kursi roda *(ramp).*
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki pengetahuan mengenai kepemiluan, pengawasan partisipatif, pelayanan publik, komunikasi pelayanan, literasi informasi, pengelolaan bahan publikasi dan perpustakaan sederhana, pengoperasian aplikasi perkantoran, serta memahami Standar Pelayanan dan SOP Pojok Pengawasan. Pelaksana juga mampu memberikan pelayanan secara ramah, profesional, responsif, dan tidak diskriminatif.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh Ketua Bawaslu Kota Yogyakarta, Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat, serta Kepala Sekretariat melalui monitoring, pembinaan, supervisi, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Pojok Pengawasan secara berkala untuk memastikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku.
5	Jumlah Pelaksana	Pelayanan Pojok Pengawasan dilaksanakan paling sedikit terdiri atas: 1. Kepala Sekretariat; 2. Kepala Subbagian Pengawasan Pemilu dan Humas; 3. Petugas Pojok Pengawasan; 4. Pegawai yang membantu pelayanan sesuai kebutukan kegiatan.

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
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Yogyakarta memberikan pelayanan Pojok Pengawasan sesuai Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku secara cepat, mudah, transparan, akuntabel, profesional, ramah, inklusif, dan tidak diskriminatif. Seluruh pengguna layanan memperoleh kesempatan yang sama untuk mengakses informasi, edukasi, dan fasilitas Pojok Pengawasan sesuai ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Yogyakarta menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna layanan selama memanfaatkan Pojok Pengawasan. Keamanan koleksi dan fasilitas dijaga melalui pengawasan petugas, penggunaan CCTV, penyediaan APAR, jalur evakuasi, serta penerapan tata tertib penggunaan fasilitas. Data pribadi pengguna layanan yang diperoleh melalui buku tamu atau survei kepuasan dikelola sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui monitoring dan evaluasi pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi tingkat pemanfaatan Pojok Pengawasan, rekapitulasi pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan, serta tindak lanjut hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan Pojok Pengawasan.

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