BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : B-235/HM.00.02/K.YO-05/09/2026

TENTANG

PERUBAHAN ATAS 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 untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan sesuai kebutuhan masyarakat, perlu dilakukan penyesuaian terhadap Standar Pelayanan pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta;

b. bahwa berdasarkan Berita Acara Nomor 062.01/HM.00.02/K.YO-05/08/2026 tentang Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Evaluasi Standar Pelayanan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta Tahun 2026, telah disepakati beberapa perbaikan dan penyesuaian komponen Standar Pelayanan;

c. bahwa Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta Nomor B-194/HM.00.02/K.YO-05/08/2026 tentang Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawas Pemilu dan Hubungan Masyarakat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta perlu diubah dan disesuaikan dengan hasil Forum Konsultasi Publik (FKP);

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta tentang Perubahan atas Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta Nomor B-194/HM.00.02/K.YO-05/08/2026 tentang Standar Pelayanan pada Subbagian Pengawas 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,

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

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 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;
2. Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Evaluasi Standar Pelayanan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Yogyakarta Tahun 2026 Nomor 062.01/HM.00.02/K.YO-05/08/2026 tanggal 6 Agustus 2026.

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 PERUBAHAN ATAS 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.
KESATU	:	Mengubah Lampiran 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, sehingga menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA	:	Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum **KESATU** meliputi: 1. Pelayanan Informasi Publik; dan 2. Pelayanan Pojok Pengawasan.
KETIGA	:	Keputusan Ketua Bawaslu Kota Yogyakarta ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal, 21 September 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 KETUA

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : B-235/HM.00.02/K.YO-05/09/2026

TENTANG

PERUBAHAN ATAS 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

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.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

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

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 memperoleh informasi atau dokumen yang dimohon. 5. Dalam hal informasi yang dimohon termasuk

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
		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.
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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:

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
	dan Masukan	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 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

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. 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 Internal	Dilaksanakan oleh Atasan PPID melalui monitoring, 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	Bawaslu Kota Yogyakarta menjamin keamanan

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).

NO.	Komponen	Uraian
	dan Keselamatan Pelayanan	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. Waktu penyampaian layanan: a) Senin – Kamis: 08.00 – 16.00; b) Jum'at: 08.00 – 16.30. 2. Pengguna layanan merupakan masyarakat umum, peserta Pemilu, pemilih, akademisi, mahasiswa, pelajar, organisasi masyarakat, media massa, atau pemangku kepentingan lainnya. 3. Mengisi buku tamu atau daftar hadir secara manual maupun elektronik sebelum menggunakan layanan. 4. Mematuhi tata tertib Pojok Pengawasan. 5. Untuk layanan konsultasi, diskusi, atau edukasi kelompok, pengguna layanan melakukan konfirmasi atau penjadwalan terlebih dahulu kepada petugas apabila diperlukan. 6. Menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, serta tidak merusak koleksi dan fasilitas yang tersedia di Pojok Pengawasan.
2	Sistem, Mekanisme, dan	1. Pengguna layanan datang ke Pojok Pengawasan pada jam pelayanan yang telah ditetapkan.

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
	Prosedur	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).
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 pengawasan kepemiluan menyesuaikan kompleksitas materi yang dikonsultasikan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Fasilitasi layanan membaca koleksi, akses informasi digital, dan pemanfaatan fasilitas belajar yang

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).

NO.	Komponen	Uraian
		tersedia pada pojok Pengawasan 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. 9. Buku tamu atau daftar hadir elektronik.

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
		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	Minimal 1 (satu) orang, dapat disesuaikan dengan jumlah permohonan konsultasi.
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	Bawaslu Kota Yogyakarta menjamin keamanan,

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).

NO.	Komponen	Uraian
	dan Keselamatan Pelayanan	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).