

**TINDAK LANJUT HASIL PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KOMISI PEMILIHAN UMUM DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2024**

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
1	<p><b>Kebijakan Pelayanan</b> Tersedia Dokumen Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan KPU DIY Nomor 27 Tahun 2023 pada 1 November 2023 yang meliputi 9 Jenis Pelayanan, Standar Pelayanan sudah sesuai ketentuan dalam Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri dari 14 komponen SP; Pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa penyelenggara pelayanan <b>wajib</b> memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP); Dalam beberapa Standar Pelayanan tidak tertera alamat kanal pengaduan. (Hanya tertulis telp, email, kotak saran. Tidak didetailkan kontak yang dapat dihubungi. (Hal. 408); Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala SP dalam bentuk kegiatan FKP yang dilaksanakan pada 26 Oktober 2023 yang melibatkan 5 Stakeholder; Kondisi SP telah dipublikasikan secara cetak dan diunggah dalam media sosial. Tetapi dokumen yang dipublikasikan masih dalam bentuk peraturan.; Telah tersedia maklumat pelayanan yang ditetapkan pada 2 Januari 2024. Tetapi untuk konten maklumat pelayanan belum memuat kesediaan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus/berkesinambungan. Maklumat sudah dipublikasikan dalam bentuk elektronik dan non elektronik;</p>	<p>Perlu perbaikan Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur pada dokumen standar pelayanan. (Bagan Alur Proses);</p> <p>Perlu perbaikan dalam mekanisme pengaduan yang harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi;</p> <p>Agar publikasi SP dapat dibuat/dituangkan dalam bentuk infografis sehingga memudahkan pengguna layanan;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) atas layanan di KPU DIY. Berdasarkan rekomendasi evaluasi, SOP dijadikan satu dengan Keputusan terkait Standar Pelayanan di KPU DIY, sehingga pada Keputusan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta, SOP dijadikan lampiran;</li> <li>• Penyesuaian Bagan Alur Proses Standar Pelayanan dengan versi grafis di laman SIPPN akan dilakukan setelah laman tersebut bisa diakses kembali oleh admin SIPPN KPU DIY.</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1daDOzVMBeIpTRVTSmxYr6_Ayt2hAKA-/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1daDOzVMBeIpTRVTSmxYr6_Ayt2hAKA-/view?usp=sharing</a></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan dalam mekanisme pengaduan yang memuat informasi terkait nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi pada semua Standar Pelayanan KPU DIY sudah dituangkan dalam Keputusan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Keputusan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1Zs7aCqfBmg3aoAn942GzZl8_ZavZuubY/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Zs7aCqfBmg3aoAn942GzZl8_ZavZuubY/view?usp=sharing</a></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dibuat infografis Bagan Alur Proses Standar Pelayanan di KPU DIY. Bagan tersebut sudah diunggah di media sosial dan laman resmi KPU DIY. Penyesuaian SOP dengan versi grafis di laman SIPPN akan dilakukan setelah laman tersebut bisa diakses kembali oleh admin SIPPN KPU DIY;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/16aM4JTzsyEBjt9KHQ3nKCyBGiW-lpZd/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16aM4JTzsyEBjt9KHQ3nKCyBGiW-lpZd/view?usp=sharing</a></li> </ul>

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
	<p>Sudah dilaksanakan SKM sesuai ketentuan Permen PANRB 14 Tahun 2017. SKM dilaksanakan secara elektronik melalui G-Form dan non elektronik;            Hasil SKM sudah dipublikasikan melalui standing kiosk, media sosial, papan informasi; Tidak disebutkan secara eksplisit berapa presentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang selesai ditindaklanjuti. Namun dalam laporan disebutkan telah ada penyelesaian untuk semua saran perbaikan;            Tidak disebutkan secara eksplisit terkait kecepatan tindak lanjut hasil SKM. (berapa lama pengaduan masuk ditindaklanjuti).</p>	<p>Perlu perbaikan maklumat pelayanan yang memuat:            Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP;            Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan <b>akan melakukan perbaikan secara terus-menerus</b>;            Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</p> <p>Agar dapat dilengkapi dengan timeline/target penyelesaian rencana tindak lanjut SKM serta keterangan kapan tindak lanjut dilakukan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilakukan pembaruan atas maklumat pelayanan yang memuat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan SP;</li> <li>✓ Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan <b>akan melakukan perbaikan secara terus-menerus</b>;</li> <li>✓ Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.</li> </ul> </li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/16Tmqvhe8J7ACUqc2je_LUruFZHA7Wbe4/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16Tmqvhe8J7ACUqc2je_LUruFZHA7Wbe4/view?usp=sharing</a></li> </ul>
2	<p><b>Profesionalisme SDM</b>            Bukti dukung yang dilampirkan meliputi: ST jadwal layanan kepemiluan di luar jam kerja, serta infografis jam layanan cetak, medsos, website, papan informasi digital.            Tersedia peraturan komisi pemilihan umum nomor 8 tahun 2019 tentang tata kerja KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota yang di dalamnya memuat kode etik dan kode perilaku, sanksi, penghargaan. Tersedia keputusan Sekretaris KPU DIY Nomor 152/HK.03.2/34/2021 tentang Pemberian Penghargaan dan Hukuman Kepada Petugas Pelayanan Publik, pelaksanaan IHT dan sertifikasi bendahara pengeluaran dst, dokumentasi pengembangan kapasitas SDM, pengumuman kesempatan beasiswa, dan terdapat dokumentasi konseling.            Bukti dukung yang dilampirkan meliputi dokumentasi petugas layanan yang menggunakan seragam, id card, dan pin 5S,</p>	<p>Perlu menetapkan jam pelayanan dalam payung hukum;</p> <p>Mendorong penyelenggara pelatihan bagi petugas pelayanan terkait <i>hospitality</i> dan pelayanan untuk kelompok rentan;</p> <p>Mohon melengkapi bukti dukung detail pelaksanaan kegiatan peningkatan motivasi kerja, publikasi pegawai teladan pada media sosial, infografis pelaksanaan konseling, surat tugas bagi pegawai yang mendapatkan beasiswa. Lengkapi bukti dukung yang lebih representatif seperti form penilaian penghargaan;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah terdapat ketentuan terkait jam pelayanan, yang dipayungi dengan Surat Edaran KPU RI Nomor 10 Tahun 2022 dan dituangkan dalam Surat Tugas Sekretaris KPU DIY</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1a1OldH6t_WWNcq6WQzQAv7P1Sr5BW8qK/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1a1OldH6t_WWNcq6WQzQAv7P1Sr5BW8qK/view?usp=sharing</a></li> <li>• Sudah pernah dilakukan Pelatihan bagi Petugas Terkait <i>Hospitality</i> dan Pelayanan untuk Kelompok Rentan dalam kegiatan Internalisasi Alur dan Mekanisme Pelayanan di KPU DIY, yang di dalamnya terdapat pelatihan penggunaan aplikasi <i>Hear Me</i> dan <i>Live Transcribe</i> yang digunakan untuk membantu penyandang disabilitas;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1feYvcHrYIDz-vmFT6cSyfxsKIT5z26yk/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1feYvcHrYIDz-vmFT6cSyfxsKIT5z26yk/view?usp=sharing</a></li> <li>• Sudah dilakukan kegiatan peningkatan motivasi pegawai dalam berbagai kesempatan. Diantaranya melalui acara apel rutin hari Senin. Hal ini diunggah di media sosial KPU DIY;</li> <li>• Sudah dilakukan publikasi pegawai teladan pada laman resmi KPU DIY;</li> <li>• Sudah dibuat infografis pelaksanaan konseling, yang juga sudah dipublikasikan melalui laman resmi dan media sosial KPU DIY;</li> <li>• Disampaikan dokumentasi konsultasi dengan Sekretaris KPU DIY</li> <li>• Sudah terdapat surat tugas dari KPU RI bagi pegawai yang mendapatkan beasiswa</li> <li>• Penilaian terhadap Pegawai Berprestasi dilakukan berdasarkan dengan formulir Instrumen Penilaian Pegawai Berprestasi pada Sekretariat KPU DIY;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1eLIWN2M5P3RI9H35s57CkiUS5Nj8mPvs/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eLIWN2M5P3RI9H35s57CkiUS5Nj8mPvs/view?usp=sharing</a></li> </ul>

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
	serta Infografis budaya kerja, dokumentasi pemberian layanan.	Dapat ditambahkan informasi tentang aturan penerapan budaya pelayanan maupun ketentuan pakaian dinas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPU DIY telah menetapkan budaya pelayanan melalui Keputusan Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Budaya Kerja KPU DIY, dan dituangkan melalui spanduk yang dipasang di lingkungan KPU DIY.</li> <li>• Sudah terdapat Keputusan Nomor 176/RT.11-Kpt/05/KPU/III/2021 tentang Pakaian Dinas Harian Pegawai di Lingkungan Sekretariat Jenderal KPU, Sekretariat KPU Provinsi, dan Sekretariat KPU Kabupaten/Kota, Keputusan KPU Nomor 547 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Keputusan Nomor 176/RT.11-Kpt/05/KPU/III/2021 tentang Pakaian Dinas Harian Pegawai di Lingkungan Sekretariat Jenderal KPU, Sekretariat KPU Provinsi, dan Sekretariat KPU Kabupaten/Kota dan Surat Edaran Nomor 11 Tahun 2024 tentang Jadwal Pakaian Dinas bagi Pegawai di Lingkungan Sekjen KPU, Sekretariat KPU Provinsi/KIP Aceh , dan Sekretariat KPU/KIP Kabupaten/Kota,;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/16XzOQTUmtJjiagNLvWNR9YOk_2ZJJvK5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/16XzOQTUmtJjiagNLvWNR9YOk_2ZJJvK5/view?usp=sharing</a></li> </ul>
3	<p><b>Sarana dan Prasarana</b></p> <p>Memiliki sarana parkir yang memadai, sudah dipisahkan antara kendaraan roda dua dan roda empat yang dilengkapi atap/kanopi. Tersedia fasilitas parkir terpisah untuk kelompok disabilitas.</p> <p>Sudah memiliki kamera cctv di tempat parkir dan terdapat petugas parkir. Juga tersedia tempat penitipan jaket dan helm;</p> <p>Terdapat mesin antrian dilengkapi monitor dan printer: terdapat monitor/layar atau keterangan yang menjelaskan nomor antrian yang sedang dilayani serta printer untuk mencetak nomor antrian, tersedia televisi, bahan bacaan, kursi tunggu di ruang tunggu KPU DIY, AC, Charger booth, monitor jadwal kegiatan KPU, Wifi, disediakan air minum, terdapat area merokok, dan ruang ibadah;</p> <p>Tersedia toilet pria dan wanita, juga toilet disabilitas yang sudah dilengkapi dengan wastafel dan toiletries serta air bersh, serta terdapat monev kebersihan toilet;</p> <p>Telah ditetapkan petugas pendamping disabilitas, tersedia kursi roda, jalur landai, pintu</p>	Agar terus melakukan maintenance terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah dilakukan <i>maintenance</i> terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1fhFr9TXWJw-AQ86Kr_6OkRFjs4_-1N9K/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1fhFr9TXWJw-AQ86Kr_6OkRFjs4_-1N9K/view?usp=sharing</a></li> </ul>

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
	<p>masuk yang mudah diakses, selasar yang menghubungkan semua ruangan, guiding block, pamflet yang dilengkapi huruf braile, dan ruang tunggu khusus penyandang disabilitas, ruang laktasi dan ruang bermain anak, selasar yang menghubungkan seluruh ruangan; Sarana dan prasarana penunjang yang tersedia sudah lengkap dan memadai; Sarana front office juga sudah memadai dilengkapi petugas dan register tamu.</p>		
4	<p><b>Sistem Informasi Pelayanan Publik</b> Belum terlihat Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) milik KPU DIY, bukti dukung hanya menggambarkan bahwa KPU DIY sudah terhubung dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN)/CariYanlik; Telah tersedia SIPP Pendukung Operasional Pelayanan, yaitu SPAN-LAPOR!, Aplikasi Keuangan (Siakad), dan aplikasi pengelolaan kepegawaian (MySAPK BKN); Telah tersedia SIPP elektronik milik KPU DIY yang memiliki domain.go.id, mudah diakses pengguna layanan, serta kompatibel untuk digunakan dengan berbagai jenis gawai; Belum terlihat pemutakhiran data secara variatif pada berbagai media yang dimiliki oleh KPU DIY, bukti dukung hanya memperlihatkan pemutakhiran yang dilaksanakan pada website KPU DIY.</p>	<p>Melampirkan bukti dukung SIPP elektronik dan non-elektronik untuk indikator pertanyaan terkait ketersediaan SIPP selain SIPPN;</p> <p>Melampirkan bukti dukung terkait pemutakhiran informasi pada media lainnya.</p> <p>Agar mempublikasikan hasil konsultasi pengaduan secara masif melalui media elektronik dan non-elektronik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disampaikan dokumen lengkap terkait SIPPN</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1zPBXaeX0rY_Qk1IEEEZEep_VxiZtLw_D0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1zPBXaeX0rY_Qk1IEEEZEep_VxiZtLw_D0/view?usp=sharing</a></li> <li>• Sudah dilakukan pembaruan rutin pada media sosial KPU DIY;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1gur7yKhF_8JdnfgHWxbsuSXiU82u2eJb5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1gur7yKhF_8JdnfgHWxbsuSXiU82u2eJb5/view?usp=sharing</a></li> <li>• Hasil konsultasi pengaduan sudah dipublikasikan melalui media elektronik dan non-elektronik KPU DIY;</li> <li>• Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1P7vJB_8W6PsaKO0NI9mef0vNfj2WKzIm/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1P7vJB_8W6PsaKO0NI9mef0vNfj2WKzIm/view?usp=sharing</a></li> </ul>
5	<p><b>Konsultasi dan Pengaduan</b> Telah tersedia fasilitas sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan berupa kotak saran</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil konsultasi pengaduan sudah dipublikasikan melalui media elektronik dan non-elektronik KPU DIY;</li> </ul>

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
	<p>pengaduan masyarakat, tim/petugas khusus pengelola pengaduan (telah dituangkan dalam SK), air minum/makanan ringan, register konsultasi dan pengaduan, serta publikasi informasi terkait dengan konsultasi dan pengaduan secara elektronik dan non-elektronik; Telah tersedia sarana dan prasarana konsultasi dan pengaduan yang memudahkan masyarakat melalui elektronik (website dan media sosial), non-elektronik (ruangan khusus konsultasi pengaduan dan kotak saran aduan), serta posisi ruang khusus konsultasi pengaduan tidak berada dekat dengan front office (FO); Telah dilaksanakan rekapitulasi, pengarsipan, pelaporan, dan monev untuk menjaga akuntabilitas konsultasi dan pengaduan, namun hasilnya belum dipublikasikan secara masif; Tindakan lanjut konsultasi dan pengaduan telah dilaksanakan dengan berbagai media termasuk SPAN-LAPOR! dengan persentase 100% (0 aduan).</p>	<p>Agar mempublikasikan hasil konsultasi pengaduan secara massif melalui media elektronik dan non-elektronik</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1bJ9LzVJUOKznn2Pzx0yzEFKVqDzzseTn/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1bJ9LzVJUOKznn2Pzx0yzEFKVqDzzseTn/view?usp=sharing</a></li> </ul>
6	<p><b>Inovasi</b></p> <p>Telah tersedia inovasi berupa PETA TPS KPU DIY, sudah berusia lebih dari satu tahun, telah diikutsertakan dalam kompetisi, dan telah meraih prestasi penghargaan di tingkat lokal/instansional; Telah tersedia sumber daya pendukung keberlanjutan inovasi berupa tim/SDM yang sudah ditetapkan dalam SK, sarana dan prasarana, serta alokasi anggaran, namun payung hukum khusus untuk penetapan PETA TPS KPU DIY sebagai inovasi belum jelas.</p>	<p>Menetapkan payung hukum tersendiri untuk PETA TPS KPU DIY.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sudah terdapat payung hukum berupa Keputusan KPU DIY Nomor 47 /HK.03.1-Kpt/34Prov/III/2019 tentang Aplikasi Inovasi Pelayanan Publik di KPU DIY. Selanjutnya, untuk menambahkan inovasi KPU DIY yang lain, keputusan tersebut diubah dengan Keputusan KPU DIY Nomor 10.a Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan KPU DIY Nomor 47 /HK.03.1-Kpt/34Prov/III/2019 tentang Aplikasi Inovasi Pelayanan Publik di KPU DIY;</li> <li>Dokumen dapat diakses melalui tautan: <a href="https://drive.google.com/file/d/1mx-es7oG7LZNyHGvr71Xy3htgUrh02ok/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mx-es7oG7LZNyHGvr71Xy3htgUrh02ok/view?usp=sharing</a></li> </ul>

No.	Kondisi	Rekomendasi	Tindak Lanjut
7	<p><b>Pertanyaan Tambahan</b>            Telah tersedia fasilitas sistem antrian secara lengkap berupa sistem pendaftaran online, nomor antrian, monitor antrian, dan lainnya.</p>	<p>Sudah baik, agar dijaga keberlanjutannya</p>	

Yogyakarta, 13 Agustus 2024  
 Sekretaris  
 Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa Yogyakarta



Titi Tujiana