

KPU Daerah Istimewa Yogyakarta



DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Ipda Tut Harsono No.47, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165 081911301775

<https://diy.kpu.go.id/>

Komisi Pemilihan Umum / Sekretaris Jenderal / KPU Daerah Istimewa Yogyakarta

Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 27 Thn 2023

Persyaratan

1. Identitas Pelapor (KTP Elektronik dan nomor handphone/Whatsapp)
2. Bukti/Dokumen Pengaduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

KPU Daerah Istimewa Yogyakarta

Jl. Ipd Tut Harsono No.47, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165 081911301775

<https://diy.kpu.go.id/>

Komisi Pemilihan Umum / Sekretaris Jenderal / KPU Daerah Istimewa Yogyakarta

BAGAN ALUR SOP PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT OLEH TIM KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KPU DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

No.	Kegiatan	Pelaksana						Ketersediaan	Waktu	Output	Keterangan
		Pelapor	Anggota	Sekretaris	Wakil Ketua	Ketua	Penasihat Ahli				
1	Melaporkan pengaduan secara langsung/melalui kotak suara/email atau dalam bentuk lain	Yes						Buku Tamu; Identitas Pelapor (KTP Elektronik dan Nomor Handphone/Whatsapp); Bukti/Dokumen Pengaduan	1 hari (tergantung waktu pengaduan apabila melalui jasa pos)	Identitas Pelapor, Bukti/Dokumen Pengaduan dan Lembar Disposisi	Pengaduan dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima layanan. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan
2	Menerima laporan dengan melakukan penastoran manual register dan pengaduan dan identitas pelapor		Yes					Laporan dalam bentuk laporan langsung, kotak suara, email dan bentuk lain; Identitas pelapor (KTP Elektronik dan Nomor Handphone/Whatsapp); Formulir Pengaduan; Buku Register; Tanda Bukti Konsultasi	60 menit	Identitas Pelapor, Bukti/Dokumen Pengaduan dan Lembar Disposisi, Identitas Terlapor	Sebelum dilakukan penastoran dalam buku register, dilakukan upaya mediasi. Apabila tercapai penastoran maka buku register dan pelapor diberikan tanda bukti konsultasi. Apabila tidak tercapai konsultasi, maka akan dicatat dalam buku register
3	Melakukan pengadministrasian terhadap pengaduan yang masuk			Yes				Berkas Pengaduan; Disposisi	30 menit	Disposisi; Berkas Pengaduan yang telah diadministrasikan	Melakukan penastoran terhadap kelengkapan berkas dan bukti pengaduan
4	Menerima laporan pengaduan yang telah diadministrasikan dan menyiapkan rancangan telah terhadap berkas pengaduan				Yes			Disposisi; Berkas Pengaduan yang telah diadministrasikan	60 menit	Rancangan Hasil Telah terhadap pengaduan; Disposisi	Apabila materi akan tidak lengkap pelapor diminta untuk melengkapi materi akan
5	Pemeriksaan kelengkapan pengaduan masyarakat oleh pengadu apabila materi akan tidak lengkap	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Hasil Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat; Berkas pengaduan dan kanvas kerja; disposisi	selambat lambanya 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya pemberitahuan penastoran kelengkapan	Pemberitahuan Penastoran kelengkapan materi pengaduan dan tanda terima/bukti penastoran	Apabila materi pengaduan tidak dilengkapi selambat lambanya 30 (tiga puluh) hari sejak pemberitahuan penastoran kelengkapan materi pengaduan maka akan dianggap dibatal dan dicatat dalam buku register disertai pemberitahuan
6	Mengkoordinasikan penyelesaian pengaduan masyarakat					Yes		Rancangan Hasil Telah terhadap pengaduan; Disposisi	1 Hari	Disposisi, Laporan Hasil Telah terhadap pengaduan, Tanda Terima Pengaduan	Tanda terima pengaduan dikirimkan; suratnya memuat identitas pengadu secara lengkap; semua pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, tempat dan waktu penastoran pengaduan tanda terima serta nama pejabat yang menerima pengaduan
7	Memindahkan laporan hasil telah pengaduan masyarakat						Yes	Disposisi, Laporan Hasil Telah terhadap pengaduan, Tanda Terima Pengaduan	1 Hari	Terbaik Laporan Laporan Telah; Disposisi Berkas Pengaduan	
8	Menganggapi dan memindahkan pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima					Yes	Yes	Terbaik Laporan Laporan Telah; Disposisi Hasil Tanggapan terhadap pengaduan masyarakat; Berkas Pengaduan; Penastoran terkait	paling lambat 14 hari	Kanvas Kerja, Hasil Klasifikasi dan Verifikasi serta kesimpulan	Melakukan proses klasifikasi, verifikasi serta penastoran kesimpulan
9	Menerima laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat	Yes	Yes					Kanvas Kerja, Hasil Klasifikasi dan Verifikasi serta kesimpulan	60 menit	Buat Pemberitahuan dan rangkaian penastoran serta tanda terima atau bukti penastoran	Laporan hasil tindak lanjut juga disampaikan ke status langsung untuk diarahkan tindakan kelengkapan sesuai dengan penastoran perundang-undangan
10	Merekapitulasi pengaduan masyarakat					Yes		Buat Pemberitahuan dan rangkaian penastoran serta tanda terima atau bukti penastoran	1 hari	Rekapitulasi Pengaduan dalam bentuk file excel dan print out	
11	Melaporkan dan melakukan rekonsiliasi secara berkala terhadap penanganan pengaduan masyarakat						Yes	Rekapitulasi Pengaduan dalam bentuk file excel dan print out	1 hari	Laporan Penastoran Pengaduan Masyarakat Setiap Bulan	

1. Mengirimkan aduan secara langsung di kotak pengaduan atau melalui email dan sarana lain yang disediakan

2. Mengisi Formulir Pengaduan

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Sabtu, 21 Dec 2024 pukul 15:49. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

3. Mengisi buku Register

4. Memperoleh tanda bukti konsultasi

KPU Daerah Istimewa Yogyakarta



DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Ipda Tut Harsono No.47, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165 081911301775

<https://diy.kpu.go.id/>

Komisi Pemilihan Umum / Sekretaris Jenderal / KPU Daerah Istimewa Yogyakarta

Waktu Penyelesaian

14 Hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Hardcopy dan Softcopy produk hukum yang diarsipkan

Pengaduan Layanan

Masyarakat/stakeholder/pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran pengaduan masyarakat KPU DIY, baik datang langsung melalui petugas layanan, kotak saran, telp/fax, atau melalui email