



SALINAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

NOMOR 2.1 TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN

KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas, profesionalisme, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, perlu ditetapkan Budaya Pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta;

b. bahwa untuk memberikan panduan dan nilai-nilai dasar bagi aparatur dalam memberikan pelayanan, perlu ditetapkan Budaya Pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta tentang Budaya Pelayanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6109), sebagaimana 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863);

3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Peribahan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2019 tentang perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 671);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);

9. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 377);
10. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 99);
11. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 314/ORT.07-Kpt/01/KPU/V/2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA TENTANG BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA YOGYAKARTA.

KESATU : Menetapkan Budaya Pelayanan di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Budaya Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mewajibkan setiap pegawai di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta untuk memahami, menginternalisasi, dan mengimplementasikan budaya pelayanan ini dalam menjalankan tugas sehari-hari

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

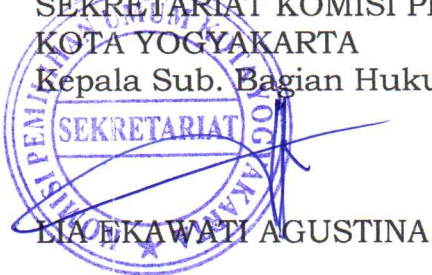
Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 6 Januari 2026

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA,

ttd.

NOOR HARSYA ARYOSAMODRO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA
Kepala Sub. Bagian Hukum dan SDM



SEKRETARIAT
LIA EKAWATI AGUSTINA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 2.1 TAHUN 2026
TENTANG BUDAYA PELAYANAN DI
LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

BUDAYA PELAYANAN DI LINGKUNGAN KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan administrasi, informasi, kepemiluan, maupun layanan lainnya kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar pelayanan, tetapi juga dari sikap, perilaku, dan komitmen setiap penyelenggara pelayanan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang profesional, berintegritas, ramah, responsif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai upaya membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta menetapkan **Budaya Pelayanan "5S + Tuntas"** sebagai pedoman perilaku bagi seluruh anggota Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta, Aparatur Sipil Negara, Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), serta pihak lain yang memberikan pelayanan di lingkungan Komisi Pemilihan Umum Kota Yogyakarta.

Budaya pelayanan ini merupakan komitmen bersama untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya ramah dan humanis, tetapi juga memberikan kepastian, kemudahan, kecepatan, dan penyelesaian pelayanan secara menyeluruh sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Nilai-nilai Budaya Pelayanan

1. **Senyum**

Merupakan wujud keramahan yang tulus dalam menyambut setiap orang. Senyum menjadi bentuk komunikasi nonverbal yang mampu menciptakan kesan pertama yang positif, memberikan rasa nyaman, serta menunjukkan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional.

2. **Salam**

Bentuk penghormatan kepada setiap orang yang dilayani sebagai cerminan sikap profesional, beretika dan menghargai sesama. Pemberian salam sesuai dengan norma dan budaya yang berlaku mencerminkan sikap profesional, menciptakan suasana yang hangat, serta membuka komunikasi yang baik.

3. **Sapa**

Bentuk perhatian kepada setiap penerima layanan melalui komunikasi yang ramah, sopan dan penuh kepedulian. Sikap tersebut membuat setiap orang merasa dihargai, diperhatikan dan dilayani secara personal.

4. **Sopan**

Perilaku yang mencerminkan penghormatan terhadap orang lain melalui tutur kata yang baik, sikap yang beretika serta kepatuhan norma yang berlaku. Kesopnan menjadi landasan penting dalam menciptakan pelayanan yang profesional, berintegritas, dan berkeadilan.

5. **Santun**

Sikap yang menunjukkan kelembutan, kesabaran, empati dan keiklasan dalam memberikan pelayanan. Kesantunan tercermin dari kemampuan petugas dalam mendengarkan kebutuhan maupun keluhan secara penuh perhatian, memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami, serta membantu menyelesaikan permasalahan dengan penuh rasa hormat dan tanggung jawab.

6. **Tuntas**

Tuntas merupakan komitmen untuk memberikan pelayanan secara menyeluruh sejak awal hingga seluruh kebutuhan atau permasalahan pengguna layanan benar-benar terselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Budaya ini menegaskan bahwa pelayanan tidak berhenti pada penyampaian informasi atau penerimaan berkas, tetapi berakhir setelah pengguna layanan memperoleh kepastian mengenai hasil, tindak lanjut, maupun penyelesaian atas layanan yang diberikan.

⇒ Makna:

Melayani masyarakat atau pelanggan dari awal hingga akhir sampai masalah/kebutuhan mereka benar-benar terselesaikan dengan jelas, akurat, dan tanpa menggantung. Petugas tidak hanya bersikap ramah, tetapi juga bertanggung jawab memastikan seluruh proses administrasi atau permohonan selesai sesuai prosedur dan standar waktu yang berlaku.

⇒ Solutif:

Memberikan jawaban atau solusi yang tepat, transparan, dan tidak membingungkan.

⇒ Proaktif & Bertanggung Jawab:

Koordinasi dengan divisi/bagian lain, petugas mendampingi atau mengawal prosesnya hingga selesai.

⇒ Kejelasan Informasi:

Memastikan pelanggan memahami seluruh informasi, tahapan, atau hasil akhir sebelum interaksi ditutup.

⇒ Efisien:

Menyelesaikan pekerjaan secara cermat, akurat, dan tepat waktu untuk meminimalkan bolak-balik atau kesalahan berkas.

Tujuan Utamanya untuk menciptakan kepuasan total (total satisfaction) dan kepastian hukum/layanan bagi pelanggan, sehingga mereka merasa tidak hanya dilayani dengan hangat, tetapi masalahnya benar-benar tuntas teratasi.

KETUA KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA,

ttd.

NOOR HARSYA ARYOSAMODRO

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA YOGYAKARTA
Kepala Sub. Bagian Hukum dan SDM

SEKRETARIAT

LIA EKAWATI AGUSTINA