

**BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 138/HK.01.01/K.KI/06/2026**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENGAWASAN PEMILU DAN HUMAS
BAWASLU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan penanganan pelanggaran pemilu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Bahwa sebagaimana poin a di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu dan Humas Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
6. Peraturan Bawaslu 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;
7. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;
8. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Perbawaslu 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

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pandayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENGAWASAN PEMILU DAN HUMAS BAWASLU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu dan Humas Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan acuan bagi Bawaslu Provinsi Kalimantan Timut dalam kegiatan pelayanan publik khususnya Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dictum kesatu meliputi :
1. Penyediaan dan Pengumuman Informasi Publik
2. Pelayanan Permohonan Informasi Publik
3. Pelayanan Pengajuan Keberatan

KEETIGA : Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu dimuat pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku mulai sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

PETIKAN Keputusan ini disampaikan kepada Pejabat yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagai mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada Tanggal : 8 Juni 2026

KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



HARI DERMANTO, S.H.,M.H

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 138/HK.01.01/K.KI/06/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN
PENGAWASAN PEMILU DAN HUMAS BAWASLU
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Penyelenggaraan negara yang transparan dan akuntabel merupakan pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, tak terkecuali bagi lembaga penyelenggara pemilihan umum. Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) sebagai garda terdepan pengawal demokrasi, mengemban mandat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Mandat ini mewajibkan Bawaslu untuk membuka akses informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Untuk menjalankan kewajiban tersebut secara profesional, Bawaslu tidak dapat sekadar memberikan data secara acak, melainkan membutuhkan sebuah tata kelola informasi yang terstruktur, sistematis, dan berkepastian hukum melalui standar pelayanan yang baku.

Kehadiran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Bawaslu menjadi instrumen operasional dari keterbukaan informasi tersebut. Merujuk pada Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik, PPID memegang otoritas dalam menyediakan, mengklasifikasikan, dan melayani permohonan informasi. Dalam praktiknya, pelayanan ini tidak boleh bersifat sporadis atau bergantung pada diskresi individu petugas. Oleh sebab itu, diperlukan penyusunan dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik PPID yang secara komprehensif mengatur tata cara permohonan, waktu tanggap, alur uji konsekuensi, hingga mekanisme penyelesaian keberatan, agar tercipta keseragaman dan kualitas layanan yang prima.

Urgensi penerapan standar pelayanan ini menjadi semakin krusial bagi Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur. Sebagai wilayah yang terus berkembang secara dinamis sekaligus lokasi Ibu Kota Nusantara (IKN), eskalasi politik dan ekspektasi publik terhadap integritas penyelenggaraan pemilu di wilayah ini meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut berbanding lurus dengan tingginya kebutuhan masyarakat sipil, pemantau pemilu, dan akademisi terhadap akses informasi mengenai hasil pengawasan, pencegahan, dan penindakan pelanggaran. Ditambah dengan karakteristik geografis Kalimantan Timur yang luas, standar pelayanan tidak hanya menjadi panduan administratif, tetapi juga kerangka kerja yang menuntut efisiensi layanan—termasuk digitalisasi—agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan ruang dan waktu.

Tanpa adanya standar pelayanan yang jelas dan terinternalisasi dengan baik, Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur berisiko menghadapi berbagai kendala teknis maupun yuridis dalam operasional sehari-hari. Salah satu tantangan terbesarnya adalah potensi terjadinya sengketa informasi publik di Komisi Informasi akibat kelalaian prosedural, keterlambatan respons, atau kesalahan dalam mengkategorikan informasi yang dikecualikan—seperti membocorkan identitas pelapor dugaan pelanggaran atau dokumen kajian yang masih dalam proses penanganan. standar pelayanan hadir untuk memberikan pagar batasan yang tegas antara hak publik untuk tahu (*right to know*) dan kewajiban lembaga untuk melindungi informasi rahasia serta menjaga independensi penegakan hukum pemilu.

Berdasarkan pemikiran tersebut, keberadaan dan penguatan implementasi standar pelayanan PPID di Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur bukan sekadar langkah untuk menggugurkan kewajiban regulasi, melainkan sebuah kebutuhan strategis institusi. ini diharapkan mampu menjadi parameter yang jelas dan terukur bagi aparatur pengawas pemilu dalam melayani publik, sekaligus memberikan kepastian hak bagi pemohon informasi. Pada akhirnya, pelayanan informasi yang terstandarisasi, cepat, dan akurat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, yang bermuara pada menguatnya pengawasan partisipatif dalam setiap penyelenggaraan pemilihan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Penyusunan Standar Pelayanan PPID Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur bermaksud untuk memberikan landasan operasional dan acuan kerja yang baku bagi seluruh jajaran pengurus PPID beserta aparatur kesekretariatan. ini berfungsi sebagai panduan teknis yang mengikat agar pelaksanaan tugas pengelolaan, pendokumentasian, pengklasifikasian, dan penyediaan informasi publik kepada masyarakat dapat diselenggarakan secara sistematis, terukur, dan tidak bergantung pada diskresi individu petugas.

2. Tujuan

Secara spesifik, standar pelayanan ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

- 1. Memberikan Kepastian Layanan bagi Publik:** Menjamin kepastian hukum dan kejelasan prosedur bagi masyarakat (pemohon informasi) mengenai tata cara permohonan, persyaratan kelengkapan, estimasi waktu penyelesaian, hingga alur pengajuan keberatan;
- 2. Mewujudkan Pelayanan Prima:** Memastikan penyelenggaraan pelayanan informasi di Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur berjalan secara cepat, tepat, akurat, dan mudah diakses, baik melalui layanan tatap muka (*desk layanan*) maupun sistem digital/daring;
- 3. Meningkatkan Akuntabilitas dan Kepercayaan:** Mendorong terciptanya tata kelola kelembagaan yang transparan dan akuntabel, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas Bawaslu dalam mengawasi tahapan pemilu;
- 4. Memitigasi Sengketa Informasi:** Menekan potensi terjadinya sengketa informasi di Komisi Informasi akibat kesalahan administratif, keterlambatan respons, atau penolakan informasi yang tidak sesuai prosedur yuridis;
- 5. Mendorong Pengawasan Partisipatif:** Memfasilitasi hak masyarakat atas informasi (*right to know*) secara optimal sebagai instrumen edukasi politik, sehingga merangsang keterlibatan aktif warga Kalimantan Timur dalam pengawasan pemilu partisipatif.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar pelayanan informasi publik di lingkungan Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur ini mencakup keseluruhan proses tata kelola dan operasional layanan informasi, yang meliputi:

1. Batasan Kelembagaan dan Kewenangan

Mengatur kedudukan, tugas, pokok, dan fungsi tim pengelola layanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, serta alur koordinasinya dengan pengurus PPID di tingkat Bawaslu Kabupaten/Kota se-Kalimantan Timur.

2. Pengklasifikasian Informasi Publik

Mencakup tata cara pendokumentasian, pengelolaan, dan penetapan klasifikasi data yang diproduksi, dikelola, dan dikuasai oleh Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur. Klasifikasi ini meliputi:

- Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala (seperti profil lembaga, laporan keuangan, dan laporan kinerja tahunan).
- Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta.
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat (seperti regulasi, MoU, dan salinan putusan pelanggaran atau sengketa yang telah berkekuatan hukum tetap).

3. Tata Cara Pelayanan Permohonan Informasi

Mengatur Standar Operasional Prosedur (SOP) dari meja layanan (*desk pelayanan*), mulai dari proses penerimaan permohonan informasi, registrasi, asistensi pemohon, uji kelayakan permintaan, hingga batas waktu pemberian jawaban resmi kepada pemohon informasi, baik yang diajukan secara langsung (*tatap muka*) maupun melalui saluran daring (*online*).

4. Mekanisme Penanganan Keberatan dan Sengketa Informasi

Mencakup prosedur penerimaan dan penanganan permohonan keberatan dari masyarakat yang diajukan kepada Atasan PPID Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur. Ruang lingkup ini juga mengatur tugas PPID dalam menyusun resume, menyiapkan alat bukti, serta mewakili kelembagaan dalam persidangan mediasi dan adjudikasi sengketa informasi di Komisi Informasi Provinsi.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. PENYEDIAAN DAN PENGUMUMAN INFORMASI PUBLIK

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	Tidak terdapat persyaratan khusus bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang telah disediakan dan diumumkan, karena informasi disajikan secara terbuka dan proaktif. Pengguna layanan hanya perlu mengakses laman resmi www.kaltim.bawaslu.go.id , media sosial resmi, dan/atau papan pengumuman yang tersedia di Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- PPID Pelaksana mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi yang dihasilkan, dikelola, dan/atau dikuasai oleh Bagian Pengawasan Pemilu dan Humas; - PPID Pelaksana mengklasifikasikan informasi ke dalam kategori informasi berkala, informasi serta merta, dan informasi tersedia setiap saat, sesuai Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022; - PPID Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi materi informasi kepada pimpinan unit kerja terkait sebelum dipublikasikan; - Informasi yang telah divalidasi diunggah/ditayangkan melalui laman resmi, media sosial resmi, dan/atau papan pengumuman; - PPID Pelaksana melakukan pemutakhiran (updating) secara berkala atas informasi yang telah dipublikasikan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Informasi berkala diumumkan paling lambat 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan sesuai siklus pelaporan kinerja dan keuangan; - Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta disampaikan paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam sejak informasi diketahui atau terjadi; - Informasi yang wajib tersedia setiap saat dapat diakses setiap hari kerja pada jam layanan yang telah ditetapkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif apapun (gratis), kecuali biaya penggandaan/pengiriman salinan fisik yang dibebankan sesuai biaya riil (at cost).
5	Produk Pelayanan	Informasi publik berupa profil kelembagaan, laporan kinerja dan keuangan tahunan, kebijakan/regulasi, hasil pengawasan pemilu, dan informasi lain yang dipublikasikan melalui laman resmi, media sosial resmi, dan papan pengumuman.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, surat tertulis, telepon (0541) 7779853, faksimile (0541) 7779855, maupun laman www.kaltim.bawaslu.go.id yang ditujukan kepada PPID/Atasan PPID Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda; - Setiap pengaduan dicatat dalam register pengendalian dan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja.

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan; 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Bawaslu 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; 8. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perbawaslu 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; 9. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
8	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Ruang layanan informasi, meja/kursi petugas, komputer/laptop, jaringan internet, laman resmi (website), akun media sosial resmi, papan pengumuman/informasi elektronik, mesin pencetak dan pemindai dokumen, serta sarana pendukung bagi kelompok rentan/disabilitas.
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas PPID Pelaksana memahami Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022, mampu mengelola dan mengklasifikasikan informasi, cakap mengoperasikan teknologi informasi/website dan media sosial, serta memiliki kecakapan komunikasi publik.
10	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh Atasan PPID (Sekretaris) dan Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur selaku Pembina PPID; 2. Dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan melalui rapat evaluasi PPID.
11	Jumlah Pelaksana	PPID Pelaksana pada Bagian Pengawasan Pemilu dan Humas berjumlah paling sedikit 2 (dua) orang, yang dapat disesuaikan dengan volume dan kompleksitas pengelolaan informasi.
12	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur menjamin informasi yang dipublikasikan bersifat akurat,

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
		mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan, sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan	1. Informasi dikelola dengan sistem keamanan data (backup dan pengendalian akses) untuk menjaga integritas dan keautentikan informasi; 2. Informasi yang dikecualikan berdasarkan hasil uji konsekuensi tidak dipublikasikan guna melindungi kerahasiaan pihak terkait dan proses penegakan hukum pemilu.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan/atau observasi, sesuai Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026.

2. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1. Pemohon mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik dan melampirkan identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor) atau identitas kelembagaan bagi badan hukum/kelompok masyarakat; 2. Pemohon mencantumkan jenis dan bentuk informasi yang dibutuhkan secara jelas dan spesifik, tujuan penggunaan informasi, serta cara memperoleh dan menerima informasi (langsung/melalui pos/elektronik).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan secara langsung ke meja layanan informasi, melalui surat tertulis, atau melalui laman/PPID daring; 2. Petugas layanan informasi mencatat dan meregistrasi permohonan pada Register Permohonan Informasi Publik serta menerbitkan tanda bukti penerimaan permohonan; 3. PPID Pelaksana melakukan penelaahan/uji konsekuensi untuk menentukan kategori informasi yang dimohon (dikecualikan atau tidak); 4. PPID menyampaikan pemberitahuan tertulis yang berisi informasi dikuasai atau tidak, pengabulan/penolakan permohonan disertai alasan, dan/atau perpanjangan waktu apabila diperlukan; 5. Apabila permohonan dikabulkan, informasi diserahkan kepada Pemohon dalam bentuk salinan/dokumen elektronik disertai tanda terima.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. PPID wajib memberikan pemberitahuan tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan diregistrasi; 2. Jangka waktu dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya dengan disertai alasan tertulis perpanjangan yang disampaikan sebelum jangka waktu 10 hari kerja berakhir, sesuai Pasal 22 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk memperoleh informasi, kecuali biaya penggandaan, pencetakan, dan/atau pengiriman yang dibebankan kepada Pemohon sesuai biaya riil (at cost) dan dicantumkan secara transparan dalam pemberitahuan tertulis.
5	Produk Pelayanan	Salinan/dokumen informasi publik yang dimohon dalam bentuk cetak dan/atau elektronik, sesuai Formulir Model dan pemberitahuan tertulis PPID.

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan permohonan informasi disampaikan secara tertulis, melalui telepon (0541) 7779853, faksimile (0541) 7779855, atau laman www.kaltim.bawaslu.go.id kepada Atasan PPID Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, dan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja.
KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan; 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Bawaslu 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; 8. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perbawaslu 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; 9. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
8	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Ruang/meja layanan informasi, formulir permohonan, komputer/laptop, mesin pencetak dan pemindai dokumen, jaringan internet, aplikasi PPID daring (jika tersedia), sistem antrean, serta fasilitas bagi kelompok rentan/disabilitas.
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi memahami tata cara penerimaan dan penelaahan permohonan, memahami klasifikasi dan uji konsekuensi informasi, cakap berkomunikasi, serta mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi.
10	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Atasan PPID dan Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur secara berkelanjutan terhadap ketepatan waktu dan kesesuaian jawaban permohonan dengan ketentuan yang berlaku.

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
11	Jumlah Pelaksana	Petugas layanan permohonan informasi berjumlah paling sedikit 2 (dua) orang, yang dapat disesuaikan dengan jumlah permohonan yang diterima.
12	Jaminan Pelayanan	PPID menjamin setiap permohonan diproses secara adil, cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur, serta memberikan jawaban tertulis atas setiap permohonan yang diterima.
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan	1. Identitas Pemohon dan data pribadi yang disampaikan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku; 2. Informasi yang dikecualikan berdasarkan hasil uji konsekuensi tidak diberikan guna melindungi kepentingan yang dilindungi undang-undang, termasuk independensi penegakan hukum pemilu.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun melalui analisis dokumen permohonan, survei kepuasan masyarakat, dan observasi pelaksanaan layanan, sebagai bagian dari Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

3. PELAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan	1. Keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi yang telah mengajukan permohonan informasi dan menerima tanggapan berupa penolakan, pemberian informasi yang tidak sesuai permintaan, tidak ditanggapinya permohonan dalam jangka waktu yang ditentukan, dan/atau pengenaan biaya yang tidak wajar; 2. Pemohon Keberatan mengisi Formulir Keberatan dan melampirkan salinan identitas diri serta tanda bukti permohonan informasi sebelumnya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, baik secara langsung maupun melalui laman resmi; 2. Petugas mencatat dan meregistrasi keberatan pada Register Keberatan serta menerbitkan tanda terima; 3. Atasan PPID melakukan pemeriksaan dan penelaahan atas alasan keberatan yang diajukan; 4. Atasan PPID memberikan tanggapan tertulis atas keberatan, yang dapat berupa penguatan atau perubahan atas tanggapan PPID sebelumnya; 5. Dalam hal Pemohon Keberatan tidak puas dengan tanggapan Atasan PPID, Pemohon dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi kepada Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Timur.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis atas keberatan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan tercatat dalam register keberatan, sesuai Pasal 37 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif apapun dalam proses pengajuan dan penyelesaian keberatan.
5	Produk Pelayanan	Tanggapan/jawaban tertulis Atasan PPID atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi.

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait mekanisme penanganan keberatan disampaikan secara tertulis kepada Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, dan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja.
KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir 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; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan; 6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 7. Peraturan Bawaslu 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; 8. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perbawaslu 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; 9. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum. 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
8	Sarana, Prasarana, Fasilitas	Ruang layanan/mediasi, formulir keberatan, komputer/laptop, mesin pencetak dan pemindai dokumen, serta sarana pendukung komunikasi dan dokumentasi persidangan/mediasi sengketa informasi.
9	Kompetensi Pelaksana	Atasan PPID dan tim didukung petugas yang memahami hukum keterbukaan informasi publik, teknik penyusunan resume dan alat bukti, serta kecakapan mediasi dan mewakili kelembagaan dalam persidangan adjudikasi di Komisi Informasi.
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan langsung oleh Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur selaku Pembina PPID terhadap proses dan ketepatan waktu penyelesaian keberatan.
11	Jumlah Pelaksana	Tim penanganan keberatan terdiri dari Atasan PPID dan paling sedikit 2 (dua) orang staf pendukung.

No	KOMPONEN	URAIAN/KETERANGAN
12	Jaminan Pelayanan	Setiap keberatan diproses secara objektif, transparan, dan tepat waktu, dengan memberikan tanggapan tertulis disertai alasan yang jelas kepada Pemohon Keberatan.
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan	Kerahasiaan identitas Pemohon Keberatan dan informasi yang bersifat rahasia/dikecualikan dijaga sepanjang proses penanganan keberatan dan persidangan sengketa informasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja penanganan keberatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun guna mengukur ketepatan waktu, kualitas tanggapan, dan tingkat kepuasan Pemohon Keberatan.