



**BAWASLU**

**BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jl. MT. Haryono No. 128 Lt. 1 Samarinda, Kaltim 75124  
Telp. (0541) 7779853, Fax. (0541) 7779855  
Laman : [www.kaltim.bawaslu.go.id](http://www.kaltim.bawaslu.go.id)

**KEPUTUSAN KETUA  
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
NOMOR : 176/HK.01.01/K.KI/08/2026**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENANGANAN PELANGGARAN, PENYELESAIAN  
SENGKETA PROSES PEMILU DAN HUKUM BAWASLU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

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

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang professional, transparan, akuntabel, cepat, mudah, terukur, dan berkepastian hukum pada Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum dan Hukum, perlu disusun standar pelayanan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat;

b. bahwa standar pelayanan diperlukan untuk memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, serta mekanisme pengaduan dalam penyelenggaraan Penyelesaian Sengketa Proses dan Hukum Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;

c. bahwa penyusunan Standar Pelayanan telah memperhatikan ketentuan peraturan Perundang-undangan, kebutuhan masyarakat, hasil karakteristik tugas dan fungsi Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses dan Hukum Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;

d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur tentang tentang Standar Pelayanan pada Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;

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 Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah 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. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang-Undang Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547);
4. 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);
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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 141);
6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 869);
7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 309);
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 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889);
10. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1073);
11. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelesaian Pelanggaran Administratif Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1074);

12. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1124);
13. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanganan Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1112) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanganan Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 636);
14. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota; dan
15. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu.

Memperhatikan

:

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

2. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

:

KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN BAGIAN PENANGANAN PELANGGARAN, PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN HUKUM BAWASLU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERTAMA

:

Standar Pelayanan pada Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan acuan bagi Bawaslu Provinsi Kalimantan Timut dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya

KEDUA

:

Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dictum kesatu meliputi :

1. Penerimaan Temuan dan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;

2. Penerimaan dan Penanganan Temuan dan/atau Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilihan;

3. Penerimaan Permintaan Koreksi Putusan dan Rekomendasi Bawaslu Provinsi dan Kabupaten/Kota;

4. Pelaksanaan Klarifikasi dalam Penanganan Pelanggaran Pemilu;

5. Sidang Administratif Pemilu;

6. Pelayanan Informasi Tindak Lanjut Putusan Administratif, Putusan Etik, Putusan Pidana, dan Rekomendasi Pelanggaran Netralitas ASN dalam Pemilu dan Pemilihan;
7. Konsultasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
8. Pendampingan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
9. Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
10. Mediasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Musyawarah Tertutup Penyelesaian Sengketa Pemilihan;
11. Adjudikasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Musyawarah Terbuka Penyelesaian Sengketa Pemilihan;
12. Administrasi Putusan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan; dan
13. Penyampaian Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 13 Agustus 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 :** 176/HK.01.01/K.KI/08/2026  
**TENTANG STANDAR PELAYANAN PAD**  
**PENANGANAN PELANGGARAN, PENYELESAIAN**  
**SENGKETA PROSES PEMILU DAN HUKUM**  
**BAWASLU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. UMUM

Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur sebagai lembaga yang mempunyai tugas dan kewenangan dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemilihan Umum dan Pemilihan memiliki peran strategis dalam menjamin terselenggaranya proses demokrasi yang langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, salah satu fungsi penting Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, peserta Pemilu dan Pemilihan, serta pihak-pihak berkepentingan dalam proses **Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum Pemilu dan Pemilihan**.

Pelayanan penanganan pelanggaran merupakan bagian penting dalam upaya memastikan setiap dugaan pelanggaran Pemilu dan Pemilihan dapat diterima, ditangani, dikaji, dan ditindaklanjuti secara profesional, objektif, transparan, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Demikian pula, pelayanan penyelesaian sengketa proses merupakan instrumen dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak peserta Pemilu dan Pemilihan yang merasa dirugikan akibat diterbitkannya keputusan atau terjadinya tindakan tertentu dalam tahapan penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mengharuskan setiap lembaga negara, termasuk Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, akuntabel, serta memberikan kepastian mengenai prosedur dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan yang berhak memperoleh pelayanan secara adil, terbuka, dan tanpa diskriminasi.

Dalam praktiknya, pelayanan di bidang Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum melibatkan berbagai tahapan, persyaratan, mekanisme, serta batas waktu yang telah ditentukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu **Standar Pelayanan** yang dapat menjadi pedoman bagi jajaran Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan sekaligus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai mekanisme memperoleh layanan.

Penyusunan Standar Pelayanan juga merupakan bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas kelembagaan, serta pencegahan terhadap terjadinya maladministrasi. Dengan adanya standar yang jelas, setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan, mulai dari penerimaan laporan atau permohonan, pemeriksaan kelengkapan, proses penanganan

atau penyelesaian, hingga penyampaian hasil pelayanan kepada pihak yang berkepentingan.

Selain itu, Standar Pelayanan diperlukan untuk menciptakan keseragaman pemahaman dan pelaksanaan tugas bagi pejabat dan petugas pelayanan pada Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur. Standar tersebut diharapkan dapat memberikan kepastian mengenai persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengaduan, serta bentuk jaminan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi geografis Provinsi Kalimantan Timur yang luas, karakteristik wilayah yang beragam, serta dinamika penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Aksesibilitas dan keterbukaan informasi pelayanan menjadi penting agar masyarakat dan peserta Pemilu maupun Pemilihan di seluruh wilayah Kalimantan Timur memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hal tersebut, Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur perlu menetapkan **Standar Pelayanan Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Proses dan Hukum** sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan. Standar Pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, memberikan kepastian hukum kepada penerima layanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dalam menjalankan fungsi pengawasan dan penegakan hukum Pemilu dan Pemilihan.

Pada akhirnya, keberadaan Standar Pelayanan bukan hanya sebagai pemenuhan kewajiban administratif, tetapi merupakan bentuk komitmen Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, berintegritas, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat serta terwujudnya penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan yang demokratis dan berkeadilan.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. Maksud**

Kegiatan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik, serta menjadi pedoman kerja dalam Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum Pemilu dan sengketa Pemilihan di Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur

### **2. Tujuan**

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

- a) menjadi acuan dalam pemberian pelayanan penanganan pelanggaran, penyelesaian sengketa proses dan hukum bagi penerima layanan serta menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- b) memberikan informasi kepada setiap warga negara dan penerima layanan mengenai persyaratan, mekanisme, jangka waktu, produk, dan pengaduan atas pelayanan di Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur; dan
- c) meningkatkan transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Pelayanan ini meliputi:

- 1) Penerimaan Temuan dan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;
- 2) Penerimaan dan Penanganan Temuan dan/atau Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilihan;
- 3) Penerimaan Permintaan Koreksi Putusan dan Rekomendasi Bawaslu Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 4) Pelaksanaan Klarifikasi dalam Penanganan Pelanggaran Pemilu;
- 5) Sidang Administratif Pemilu;
- 6) Pelayanan Informasi Tindak Lanjut Putusan Administratif, Putusan Etik, Putusan Pidana, dan Rekomendasi Pelanggaran Netralitas ASN dalam Pemilu dan Pemilihan;
- 7) Konsultasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
- 8) Pendampingan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
- 9) Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan;
- 10) Mediasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Musyawarah Tertutup Penyelesaian Sengketa Pemilihan;
- 11) Adjudikasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Musyawarah Terbuka Penyelesaian Sengketa Pemilihan;
- 12) Administrasi Putusan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Sengketa Pemilihan; dan
- 13) Penyampaian Pengaduan, Saran, dan Masukan

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. PENERIMAAN TEMUAN DAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PEMILU

| No                                              | KOMPONEN                        | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                               | Persyaratan                     | <p>1. Pelapor menyampaikan laporan di ruang penerimaan Laporan;</p> <p>2. Waktu penyampaian laporan:</p> <p>a) Senin - Kamis: 08.00 - 16.00;</p> <p>b) Jum'at: 08.00 - 16.30;</p> <p>c) Pada tahapan masa tenang dan pemungutan penghitungan suara dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam.</p> <p>3. Pelapor berdasarkan kategorinya, membawa bukti identitas sebagai berikut:</p> <p>a) Warga Negara Indonesia yang mempunyai hak pilih menunjukkan Kartu Tanda Penduduk dan menyerahkan salinannya kepada Petugas penerima Laporan;</p> <p>b) Peserta Pemilu membawa Surat Keputusan KPU/KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota tentang Penetapan sebagai Peserta Pemilu dan Surat tugas yang ditandatangani oleh Ketua atau Sekretaris Jenderal Partai Politik Peserta Pemilu;</p> <p>c) Pemantau Pemilu membawa Bukti akreditasi sebagai Pemantau Pemilu di Bawaslu dan surat tugas.</p> <p>4. Pelapor membawa bukti-bukti yang mendukung peristiwa dugaan pelanggaran Pemilu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>1. Laporan dugaan pelanggaran Pemilu disampaikan dengan cara:</p> <p>a. Menyampaikan secara langsung di Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>b. Menyampaikan Laporan melalui SigapLapor.</p> <p>2. Laporan yang disampaikan secara langsung, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <p>a. Pelapor mengambil nomor antrian yang berada di ruang penerimaan Laporan;</p> <p>b. Pelapor kemudian bertemu Petugas Penerima Laporan di ruang penerimaan Laporan;</p> <p>c. Petugas Penerima Laporan melakukan verifikasi terhadap tanda pengenal atau identitas yang disampaikan/diserahkan oleh Pelapor;</p> <p>d. Petugas Penerima Laporan mengisi formulir model B.1 (form laporan) berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan oleh Pelapor;</p> <p>e. Petugas Penerima Laporan menerbitkan formulir model B.3 berdasarkan dokumen bukti yang diserahkan oleh Pelapor;</p> <p>f. Petugas Penerima Laporan membuat formulir model B.3 sebanyak 2 (dua) rangkap, dan menyerahkan kepada Pelapor sebanyak 1 (satu) rangkap;</p> <p>g. Petugas Penerima Laporan memastikan Pelapor tidak mendokumentasikan formulir model B.1</p> <p>3. Laporan yang disampaikan melalui SigapLapor dilaksanakan dengan cara:</p> <p>a. Pelapor membuat akun pada laman SigapLapor untuk mendapatkan akses penyampaian Laporan;</p> <p>b. Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor dengan menggunakan akses yang dikirimkan melalui surat elektronik Pelapor yang telah didaftarkan dalam laman SigapLapor; dan</p> <p>c. Pelapor menyerahkan bukti penyampaian Laporan dan dokumen identitas diri dan bukti secara langsung ke kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur paling lama 2 (dua) hari setelah Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor.</p> |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan          | <p>1. Jika Pelapor menyampaikan Laporan secara langsung, proses penerimaan Laporan dilaksanakan maksimal 1 (satu) jam setelah Pelapor bertemu Petugas Penerima Laporan;</p> <p>2. Jika Pelapor menyampaikan Laporan melalui SigapLapor, maka proses penerimaan Laporan dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari sejak Laporan disampaikan melalui laman SigapLapor.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4                                               | Biaya/Tarif                     | Tidak ada biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5                                               | Produk Pelayanan                | <p>1. Formulir Model B.1 (Form Laporan)</p> <p>2. Formulir Model B.3 (Form Tanda Bukti Penyampaian Laporan)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| No                                           | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7                                            | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8                                            | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"><li>Ruangan Penerimaan Laporan;</li><li>Ruang tunggu dengan kursi tunggu;</li><li>Meja dan kursi Penerimaan Laporan;</li><li>Informasi jam layanan;</li><li>Komputer/Laptop;</li><li>Mesin pencetak kertas;</li><li>Mesin pindai dokumen;</li><li>Mesin fotokopi;</li><li>Pendingin ruangan;</li><li>CCTV;</li><li>Alat pemadam kebakaran ringan;</li><li>Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat;</li><li>Sistem antrian;</li><li>Sarana prasarana untuk kalangan inklusif;</li><li>Layar informasi elektronik terkait layanan;</li><li>Jaringan internet/hotspot/Wi-Fi;</li><li>Buku tamu;</li><li>Alat tulis kantor;</li><li>Bahan cetak informasi layanan;</li><li>Tempat sampah;</li><li>Stempel Sekretariat;</li><li>Satuan Pengamanan</li></ol> |
| 9                                            | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>Pegawai yang menguasai tata cara penerimaan laporan dugaan pelanggaran Pemilu;</li><li>Pegawai yang memahami tentang bentuk pelanggaran Pemilu;</li><li>Pegawai yang memahami tentang syarat formal dan syarat materiel Laporan dugaan pelanggaran Pemilu;</li><li>Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi dan mampu bekerja di bawah tekanan</li><li>Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop, mesin fotokopi, mesin pemindai dan printer.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10                                           | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum;</li><li>Dilaksanakan secara berkelanjutan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11                                           | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"><li>Minimal 3 (tiga) orang atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Laporan dalam 1 (satu) hari;</li><li>Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12                                           | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>Pengisian seluruh informasi yang terdapat dalam Formulir Model B.1;</li><li>Penerimaan Laporan dilaksanakan oleh Petugas Penerima Laporan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13                                           | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis;</li><li>Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu melalui Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum selama berada di lingkungan kantor Bawaslu.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14                                           | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

2. PENERIMAAN DAN PENANGANAN TEMUAN DAN/ATAU LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                        | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                               | Persyaratan                     | <div><div>1. Pelapor merupakan warga negara Indonesia yang memiliki hak pilih pada Pemilihan setempat;</div><div>2. Laporan disampaikan paling lama 7 (tujuh) Hari terhitung sejak diketahuinya dan/atau ditemukannya dugaan Pelanggaran Pemilihan;</div><div>3. Pelapor dapat menyampaikan Laporan secara langsung atau diwakilkan oleh pihak yang ditunjuk berdasarkan surat kuasa khusus;</div><div>4. Pelapor menyerahkan fotokopi kartu tanda penduduk elektronik atau surat keterangan kependudukan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</div><div>5. Pelapor menyerahkan bukti yang mendukung dugaan Pelanggaran Pemilihan;</div><div>6. Syarat formal Laporan meliputi nama dan alamat Pelapor, pihak Terlapor, serta waktu penyampaian Laporan;</div><div>7. Syarat materiel Laporan meliputi waktu dan tempat kejadian, uraian kejadian dugaan Pelanggaran Pemilihan, dan bukti.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div><div>1. Laporan disampaikan secara langsung kepada Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur sesuai dengan tempat terjadinya dugaan pelanggaran atau melalui sarana teknologi informasi penanganan Laporan;</div><div>2. Penyampaian Laporan secara langsung dilaksanakan pada<div>a. Senin sampai dengan Kamis, pukul 08.00-16.00 waktu setempat; dan</div><div>b. Jumat, pukul 08.00-16.30 waktu setempat.</div></div><div>3. Pada masa tenang, pemungutan dan penghitungan suara, serta rekapitulasi hasil penghitungan perolehan suara, penyampaian Laporan dapat dilakukan dalam waktu 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam;</div><div>4. Pelapor menyampaikan Laporan untuk dituangkan dalam Formulir Model A.1, menandatangani formulir bersama petugas penerima Laporan, dan menyerahkan identitas serta bukti;</div><div>5. Petugas membuat tanda bukti penyampaian Laporan sesuai Formulir Model A.3 sebanyak 2 (dua) rangkap dan menyerahkan 1 (satu) rangkap kepada Pelapor pada hari yang sama;</div><div>6. Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur melakukan kajian awal sesuai Formulir Model A.4 untuk meneliti keterpenuhan syarat formal, syarat materiel, dan jenis dugaan pelanggaran;</div><div>7. Apabila Laporan belum memenuhi syarat formal dan/atau materiel, Pelapor diberi kesempatan melengkapi Laporan dan diberikan tanda terima perbaikan sesuai Formulir Model A.3.1;</div><div>8. Laporan yang memenuhi syarat dicatat dalam buku registrasi dan ditindaklanjuti melalui penanganan dugaan Pelanggaran Pemilihan, termasuk klarifikasi dan penyusunan kajian;</div><div>9. Temuan yang berasal dari laporan hasil pengawasan ditetapkan melalui rapat pleno sesuai dengan kewenangan dan dituangkan dalam Formulir Model A.2;</div><div>10. Hasil penanganan diputuskan melalui rapat pleno dan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dugaan pelanggaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan.</div></div> |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan          | <div><div>1. Tanda bukti penyampaian Laporan diberikan pada hari yang sama saat Laporan disampaikan;</div><div>2. Kajian awal dilakukan paling lama 2 (dua) Hari terhitung sejak Laporan disampaikan;</div><div>3. Pemberitahuan untuk melengkapi syarat formal dan/atau materiel disampaikan paling lama 1 (satu) Hari setelah kajian awal selesai;</div><div>4. Pelapor melengkapi Laporan paling lama 2 (dua) Hari setelah pemberitahuan disampaikan;</div><div>5. Keputusan untuk menindaklanjuti atau tidak menindaklanjuti Laporan atau Temuan dilakukan paling lama 3 (tiga) Hari setelah diregistrasi dan dinyatakan diterima;</div><div>6. Dalam hal diperlukan keterangan tambahan, waktu penanganan dapat ditambah paling lama 2 (dua) Hari.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                               | Biaya/Tarif                     | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5                                               | Produk Pelayanan                | <div><div>1. Tanda bukti penyampaian Laporan (Formulir Model A.3);</div><div>2. Tanda terima perbaikan Laporan (Formulir Model A.3.1), apabila terdapat perbaikan;</div><div>3. Informasi status registrasi Laporan; dan</div><div>4. Hasil penanganan Temuan dan/atau Laporan dugaan Pelanggaran Pemilihan</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No                                           | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                            | berupa rekomendasi, penerusan, atau tindak lanjut sesuai dengan jenis pelanggaran dan kewenangan Bawaslu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6                                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124<br>Telepon: (0541) 7779853; Faksimile: (0541) 7779855; Laman: www.kaltim.bawaslu.go.id                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7                                            | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanganan Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2024;</li><li>5. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</li></ol> |
| 8                                            | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang penerimaan Laporan dan ruang klarifikasi;</li><li>2. Meja dan kursi layanan serta ruang tunggu;</li><li>3. Formulir penanganan pelanggaran Pemilihan;</li><li>4. Komputer/laptop, mesin pencetak, mesin pemindai, dan mesin fotokopi;</li><li>5. Jaringan internet dan sarana teknologi informasi penanganan Laporan;</li><li>6. Sistem antrean, buku tamu, alat tulis kantor, stempel, dan sarana dokumentasi;</li><li>7. CCTV, alat pemadam kebakaran ringan, serta informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat;</li><li>8. Sarana dan prasarana bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas; dan</li><li>9. Satuan Pengamanan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9                                            | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami ketentuan penanganan Pelanggaran Pemilihan;</li><li>2. Mampu melakukan penerimaan Laporan, verifikasi identitas dan dokumen, kajian awal, registrasi, klarifikasi, dan penyusunan kajian;</li><li>3. Memiliki kecakapan komunikasi dan pelayanan publik;</li><li>4. Mampu menjaga kerahasiaan informasi penanganan pelanggaran; dan</li><li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop dan sarana teknologi informasi penanganan Laporan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10                                           | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum;</li><li>2. Dilaksanakan secara berjenjang, berkala, dan berkelanjutan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11                                           | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas penerima Laporan paling sedikit 2 (dua) orang;</li><li>2. Tim penanganan dan/atau klarifikasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kompleksitas perkara; dan</li><li>3. Satuan Pengamanan paling sedikit 1 (satu) orang.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12                                           | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Laporan diterima dan diperiksa oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan;</li><li>2. Pelapor memperoleh tanda bukti penyampaian Laporan pada hari yang sama;</li><li>3. Laporan dan/atau Temuan ditangani sesuai dengan tata cara serta jangka waktu yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;</li><li>4. Hasil penanganan diputuskan secara objektif, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13                                           | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan identitas Pelapor dan informasi dalam proses penanganan dijaga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li><li>2. Keselamatan Pelapor, Terlapor, saksi, ahli, dan pihak yang dimintai keterangan menjadi tanggung jawab Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur selama berada di lingkungan kantor;</li><li>3. Dokumen dan data elektronik penanganan pelanggaran dikelola dengan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| No | KOMPONEN                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            | pengendalian akses dan pencadangan data.                                                                                                                                                                                                                            |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. |

3. PENERIMAAN PERMINTAAN KOREKSI PUTUSAN DAN REKOMENDASI BAWASLU PROVINSI DAN KABUPATEN/KOTA

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Pengguna layanan menyampaikan berkas antara lain:<br>a. Formulir Koreksi<br>b. Putusan/Rekomendasi yang akan dikoreksi<br>c. KTP Pemohon<br>d. Surat Kuasa Bermeterai dan bertandatangan basah (Apabila Pengajuan Permohonan Koreksi Diwakilkan kepada Kuasa)<br>e. KTP Penerima Kuasa<br>2. Permohonan Koreksi disampaikan dengan cara hadir langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dengan alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124.<br>3. Pemohon hadir langsung ke Kantor Bawaslu dengan melakukan<br>a. registrasi tamu dan menuliskan keperluan permohonan koreksi pada form tamu;<br>b. membawa berkas permintaan koreksi;<br>c. menunjukkan tanda pengenalan atau identitas lainnya yang masih berlaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | Permohonan Koreksi wajib disampaikan secara langsung kepada Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.<br>1. Pemohon Koreksi datang langsung ke Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dengan membawa kelengkapan dan menginformasikan hendak mengajukan permintaan Koreksi Putusan atau Rekomendasi kepada satpam/resepsionis;<br>2. Pemohon Koreksi mengisi daftar tamu dan surat tamu (Enquiry Form) yang ada pada satpam/resepsionis front office Bawaslu dengan keperluan permohonan Koreksi kemudian menunggu di ruang tunggu Bawaslu;<br>3. Satpam / resepsionis membawa surat tamu (Enquiry Form) yang kemudian menyampaikan informasi mengenai kedatangan Pemohon Koreksi kepada Petugas Penerima Laporan yang bertugas di ruang pelayanan penerimaan Laporan dugaan pelanggaran di Bawaslu;<br>4. Petugas Penerima Laporan menginformasikan kedatangan Pemohon kepada ketua tim;<br>5. Petugas Penerima Laporan menerima permohonan Koreksi dan memeriksa kelengkapan berkas permintaan Koreksi;<br>6. Petugas Penerima Laporan mengisi "Formulir Model ADM.TT Koreksi" dengan menuliskan seluruh dokumen yang dibawa oleh Pemohon pada formulir dan kemudian membubuhkan tanda tangan;<br>7. Petugas Penerima Laporan membuat "Berita Acara Registrasi Permintaan Koreksi". |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | Putusan Koreksi akan diterima maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak pemohon Koreksi mengajukan permohonan Koreksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak ada biaya/tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | Putusan Koreksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada<br>❖ Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang;<br>2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | 1. Ruang Penerimaan Laporan;<br>2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu;<br>3. Meja dan kursi Penerimaan Laporan;<br>4. Informasi jam layanan;<br>5. Komputer/Laptop;<br>6. Mesin pencetak kertas;<br>7. Mesin pindai dokumen;<br>8. Mesin fotokopi;<br>9. Pendingin ruangan;<br>10. CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran ringan;<br>12. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat;<br>13. Sistem antrian;<br>14. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif;<br>15. Layar informasi elektronik terkait layanan;<br>16. Jaringan internet/hotspot/Wi-Fi;<br>17. Buku tamu;<br>18. Alat tulis kantor;<br>19. Bahan cetak informasi layanan;<br>20. Tempat sampah;<br>21. Stempel Sekretariat;<br>22. Satuan Pengamanan. |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang menguasai tentang tata cara penerimaan Laporan dugaan pelanggaran Pemilu dan permohonan Koreksi;<br>2. Pegawai yang memahami tentang Permohonan Koreksi pada Pemilu berikut syarat formal dan syarat materiel Permohonan Koreksi;<br>3. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi dan mampu bekerja di bawah tekanan;<br>4. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop, mesin fotokopi dan alat pemindai / pemindai.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum;<br>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | 1. Minimal 3 (tiga) orang atau dapat disesuaikan dengan jumlah permohonan Koreksi yang diterima pada hari yang dimaksud;<br>2. Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pengisian kolom pada "Formulir Model ADM.TT Koreksi" yang sesuai dengan data Pemohon / kuasa Pemohon;<br>2. Penerimaan permohonan Koreksi yang dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi dalam permohonan Koreksi dan penerimaan Laporan dugaan pelanggaran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan identitas Pemohon yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis;<br>2. Keselamatan Pemohon menjadi tanggung jawab Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum selama berada di lingkungan kantor Bawaslu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

4. PELAKSANAAN KLARIFIKASI DALAM PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU

| No                                              | KOMPONEN                        | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                               | Persyaratan                     | <div><div>1. Pihak yang akan diklarifikasi atau Terklarifikasi adalah Pelapor, Saksi, Terlapor, dan/atau Ahli yang diundang untuk dimintakan keterangan;</div><div>2. Bawaslu menyampaikan undangan klarifikasi kepada pihak terklarifikasi;</div><div>3. Terklarifikasi membawa dokumen identitas, bukti-bukti pendukung, dan/atau surat kuasa jika didampingi kuasa hukum.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div><div>1. Bawaslu menentukan pihak-pihak yang akan diklarifikasi;</div><div>2. Bawaslu membuat surat undangan klarifikasi sesuai dengan Formulir Model B.9 disertai informasi mengenai pokok Temuan/Laporan;</div><div>3. Bawaslu memastikan surat undangan klarifikasi telah diterima oleh pihak yang akan diklarifikasi dengan cara sebagai berikut:<div><div>a. Apabila surat undangan disampaikan secara langsung maka diterbitkan surat tanda terima yang ditandatangani oleh pihak yang akan diklarifikasi, keluarganya, atau pegawai di tempat kerja pihak yang akan diklarifikasi yang menerima surat undangan; dan/atau</div><div>b. apabila surat undangan disampaikan melalui media telekomunikasi dalam bentuk dokumen elektronik, maka dibuktikan dengan tangkapan layar dari percakapan.</div></div></div><div>4. Klarifikasi dilaksanakan dalam ruangan klarifikasi yang tertutup;</div><div>5. Terklarifikasi dapat didampingi kuasa dengan menunjukkan surat kuasa khusus;</div><div>6. Klarifikator memperkenalkan diri kepada pihak yang akan diklarifikasi;</div><div>7. Klarifikator meminta kepada pihak yang akan diklarifikasi untuk memperkenalkan diri dan menunjukkan kartu/surat identitas;</div><div>8. Klarifikator menjelaskan tata cara klarifikasi kepada pihak yang akan diklarifikasi sebelum klarifikasi dilaksanakan;</div><div>9. Klarifikator menanyakan kesediaan Pelapor, Saksi, atau Terlapor untuk diambil sumpah/janji. Apabila Pelapor, Saksi, atau Terlapor bersedia diambil sumpah/janji, Pengawas Pemilu membuat Berita Acara Sumpah/Janji;</div><div>10. Klarifikator meminta kepada Pelapor, Saksi, atau Terlapor untuk menandatangani Formulir Model</div><div>11. B.10;</div><div>12. Klarifikator meminta daftar riwayat hidup Ahli dan/atau surat tugas dari instansi pendidikan asal;</div><div>13. Klarifikator menanyakan kesediaan Ahli untuk diambil sumpah/janji. Apabila Ahli bersedia diambil sumpah/janji, Pengawas Pemilu membuat Berita Acara Sumpah/Janji Ahli (Formulir Model B.11) disertai dengan meterai;</div><div>14. Klarifikator meminta kepada Ahli untuk menandatangani Formulir Model B.11;</div><div>15. Apabila Terklarifikasi tidak bersedia diambil sumpah/janji, Pengawas Pemilu melanjutkan proses klarifikasi tanpa pengambilan sumpah/janji;</div><div>16. Klarifikator melaksanakan proses klarifikasi dengan cara:<div><div>a. Melakukan tanya jawab kepada terklarifikasi;</div><div>b. Mencatat proses klarifikasi ke dalam Berita Acara Klarifikasi (Formulir Model B.12);</div><div>c. membacakan atau meminta kepada Pelapor, Terlapor, Saksi, atau Ahli membacakan hasil Berita Acara Klarifikasi;</div><div>d. mencetak Berita Acara Klarifikasi sebanyak 1 (satu) rangkap;</div><div>e. membubuhkan paraf dan menandatangani Berita Acara Klarifikasi;</div><div>f. meminta kepada Pelapor, Saksi, Terlapor, atau Ahli untuk membubuhkan paraf dan menandatangani Berita Acara Klarifikasi.</div></div></div><div>17. Dalam hal terklarifikasi tidak bersedia untuk menandatangani Berita Acara Klarifikasi, maka klarifikator menyatakan ketidakbersediaan dalam Berita Acara Klarifikasi;</div><div>18. Klarifikator tidak dapat memberikan salinan Berita Acara Klarifikasi, kecuali proses penanganan pelanggaran telah selesai dilaksanakan.</div></div> |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan          | Pelaksanaan Klarifikasi dilaksanakan sesuai dengan yang tercantum dalam undangan klarifikasi atau sampai dengan seluruh informasi yang diberikan oleh terklarifikasi telah memadai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4                                               | Biaya/Tarif                     | Tidak ada biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5                                               | Produk Pelayanan                | <div><div>1. Formulir model B.9 (Surat Undangan);</div><div>2. Formulir model B.10 (Berita Acara Sumpah);</div><div>3. Formulir model B.11 (Berita Acara Sumpah Ahli);</div><div>4. Formulir model B.12 (Berita Acara Klarifikasi).</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| No                                           | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan   | Pengaduan saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7                                            | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.</li></ol>                                                                                      |
| 8                                            | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"><li>Ruangan Klarifikasi;</li><li>Meja dan Kursi;</li><li>Perangkat Komputer/Laptop;</li><li>Mesin Printer;</li><li>Mesin Pencetak dan Pemindai;</li><li>Pendingin Ruangan;</li><li>Alat perekam.</li><li>layar display/proyektor/LED display</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9                                            | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"><li>Klarifikator memiliki kecakapan dalam melakukan pemeriksaan verbal;</li><li>Klarifikator memahami pemenuhan unsur pasal yang dilanggar dalam Temuan/Laporan dugaan pelanggaran Pemilu.</li><li>Klarifikator menguasai teknik dalam pelaksanaan klarifikasi.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10                                           | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"><li>Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum;</li><li>Dilaksanakan secara berkelanjutan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11                                           | Jumlah Pelaksana                           | Klarifikator berjumlah minimal 1 (satu) orang dan dapat dibantu oleh asisten klarifikator sebanyak 1 (satu) orang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 12                                           | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>seluruh keterangan tertuang dalam Formulir Model B.12;</li><li>Salinan Berita Acara Klarifikasi sebagaimana dimaksud angka 1 dapat diberikan kepada Pelapor, Terlapor, Saksi, dan/atau Ahli setelah status penanganan Pelanggaran Pemilu diumumkan;</li><li>Pelaksanaan Klarifikasi dilakukan secara tertutup;</li><li>Klarifikasi dilakukan secara terpisah terhadap masing-masing pihak dan dituangkan dalam Berita Acara Klarifikasi tersendiri untuk menjamin proses yang netral dan bebas dari pengaruh pihak lain</li></ol> |
| 13                                           | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>Segala informasi dan keterangan yang diperoleh dalam proses Klarifikasi tidak disampaikan kepada pihak lain dan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan;</li><li>Keselamatan Terklarifikasi menjadi tanggung jawab pihak Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum selama berada di lingkungan kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.</li></ol>                                                                                                                                              |
| 14                                           | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

5. SIDANG ADMINISTRATIF PEMILU

| No                                              | KOMPONEN                        | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                               | Persyaratan                     | <ol style="list-style-type: none"><li>Para pihak pemberi keterangan merupakan Pelapor, Terlapor dan/atau Saksi, Ahli dan Pihak Terkait yang akan dimintakan keterangan;</li><li>Bawaslu menyampaikan undangan Sidang kepada para pihak yang akan dimintakan keterangan;</li><li>Para Pihak membawa dokumen identitas, bukti- bukti, dokumen sesuai agenda sidang, dan/atau surat kuasa jika didampingi kuasa hukum.</li></ol> |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>Persiapan Sidang Administratif Pemilu<ol style="list-style-type: none"><li>Bawaslu membuat surat pemberitahuan dan panggilan sidang pemeriksaan</li></ol></li></ol>                                                                                                                                                                                                                     |

| No | KOMPONEN               | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>sesuai dengan Formulir Model ADM.SPS yang ditandatangani oleh Ketua Bawaslu;</p> <p>b. Bawaslu menyampaikan surat pemberitahuan panggilan sidang pemeriksaan dan kepada Penemu/Pelapor dan Terlapor paling lambat 1 (satu) hari sebelum jadwal sidang pemeriksaan pertama dengan lampiran formulir Temuan/Laporan dugaan Pelanggaran Administratif Pemilu yang telah diregistrasi;</p> <p>c. Bawaslu memastikan Para Pihak sudah menerima surat pemberitahuan panggilan sidang pemeriksaan;</p> <p>d. Apabila surat pemberitahuan disampaikan secara langsung maka diterbitkan surat tanda terima yang ditandatangani oleh pihak yang menerima surat;</p> <p>e. Apabila surat pemberitahuan disampaikan melalui media telekomunikasi dalam bentuk dokumen elektronik, maka dibuktikan dengan tangkapan layar dari percakapan yang disimpan dalam media penyimpanan digital;</p> <p>f. Bawaslu memastikan perlengkapan sidang tersedia dalam ruang sidang 1 hari sebelum pelaksanaan sidang;</p> <p>g. Bawaslu berkoordinasi dengan Pelapor dan Terlapor terkait kehadiran di kantor Bawaslu untuk disampaikan kepada Sekretaris Pemeriksa.</p> <p>2. Pelaksanaan Sidang Administratif Pemilu</p> <p>a. Bawaslu melaksanakan Sidang Administratif secara terbuka;</p> <p>b. Sekretaris Pemeriksa memastikan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kesiapan ruang sidang dan kehadiran Penemu/Pelapor, Terlapor, Saksi, dan/atau Ahli yang dihadirkan oleh para pihak serta lembaga/pihak terkait;</li><li>- para pihak telah memiliki form Temuan Penemu atau Laporan Pelapor yang akan dibacakan pada sidang pertama;</li><li>- daftar hadir para pihak dan meminta kepada para pihak untuk mengisi dan menandatangani daftar hadir tersebut;</li><li>- kesesuaian bukti dengan daftar alat bukti yang disampaikan dalam sidang Pemeriksaan;</li><li>- dokumen Temuan/Laporan, Daftar Alat Bukti dan/atau Jawaban Terlapor diletakkan pada meja Majelis Pemeriksa;</li><li>- kesiapan tenaga keamanan dalam ruang sidang.</li><li>- Kesiapan live streaming sidang.</li></ul> <p>c. Sekretaris Pemeriksa menayangkan video tata tertib sidang di hadapan para pihak dan pengunjung;</p> <p>d. Sekretaris Pemeriksa meminta kepada Para Pihak dan pengunjung sidang untuk berdiri, kemudian mempersilakan Majelis Pemeriksa memasuki ruang sidang;</p> <p>e. Setelah Majelis Pemeriksa memasuki ruang sidang dan duduk di kursi Majelis, Sekretaris Pemeriksa meminta Para Pihak dan pengunjung sidang dalam ruang sidang untuk duduk kembali;</p> <p>f. Pimpinan Sidang membuka sidang dengan terlebih dahulu menyampaikan salam pembuka, hari dan tanggal pelaksanaan sidang, nomor register Temuan/Laporan, serta agenda sidang pemeriksaan.</p> <p>g. Agenda Jawaban Terlapor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pimpinan Sidang meminta kepada Terlapor untuk menyampaikan jawaban secara tertulis sesuai dengan Formulir Model ADM.JAWABAN dan membacakan di dalam sidang.</li></ul> <p>h. Agenda Pembuktian</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Majelis Pemeriksa memeriksa alat bukti berupa surat atau tulisan serta dokumen elektronik dengan cara memastikan kesesuaian bukti dengan Daftar Bukti yang dibuat dan mengesahkan bukti dengan mengetuk palu 1 (satu) kali;</li><li>- Majelis Pemeriksa memberi kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan dan menghadirkan saksi dan/atau ahli dalam sidang pemeriksaan.</li></ul> <p>i. Agenda Kesimpulan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Majelis Pemeriksa memberi kesempatan kepada Penemu/Pelapor dan Terlapor untuk menyampaikan kesimpulan secara lisan atau tertulis;</li><li>- Kesimpulan secara lisan dapat disampaikan pada hari yang sama saat dilakukannya sidang pembuktian, penyampaian Kesimpulan dilakukan setelah proses pembuktian selesai;</li><li>- Kesimpulan secara tertulis dapat disampaikan pada sidang pemeriksaan atau diserahkan kepada Sekretaris Pemeriksa di luar sidang pemeriksaan pada waktu yang telah ditentukan oleh Majelis Pemeriksa.</li></ul> <p>j. Agenda Pembacaan Putusan, Majelis Pemeriksa membacakan putusan dalam sidang yang terbuka untuk umum.</p> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan | Sidang Administratif dilaksanakan sesuai dengan yang tercantum dalam undangan pemberitahuan panggilan sidang yang disampaikan secara lisan/tertulis atau sampai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| No                                           | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                          | dengan seluruh informasi yang diberikan oleh para pihak telah memadai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4                                            | Biaya/Tarif                              | Tidak ada biaya/tarif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5                                            | Produk Pelayanan                         | Putusan Administratif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                            | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7                                            | Dasar Hukum                              | 1. 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;<br>2. Peraturan Bawaslu Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelesaian Pelanggaran Administratif Pemilihan Umum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8                                            | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas    | 1. Ruang Sidang;<br>2. meja dan kursi untuk Majelis Pemeriksa yang posisinya lebih tinggi 30 cm dari meja dan kursi untuk Pelapor/Penemu, atau Terlapor. Meja ditutupi kain berwarna hijau;<br>3. meja dan kursi untuk Pelapor/Penemu yang terletak di sisi kanan depan Majelis Pemeriksa;<br>4. meja dan kursi untuk Terlapor yang terletak di sisi kiri depan Majelis Pemeriksa;<br>5. meja dan kursi untuk Sekretaris Pemeriksa dan Perisalah yang letaknya menyesuaikan dengan kondisi ruangan yang tersedia, namun sedapat mungkin untuk Sekretaris Pemeriksa terletak di samping kiri Majelis Pemeriksa, sedangkan Perisalah terletak di samping kanan Majelis Pemeriksa;<br>6. kursi untuk Asisten Pemeriksa yang letaknya menyesuaikan dengan kondisi ruangan yang tersedia, namun sedapat mungkin berada di belakang atau dekat dengan Majelis Pemeriksa;<br>7. Latar belakang bertuliskan nama lembaga atau spanduk dengan tulisan "SIDANG PEMERIKSAAN PELANGGARAN ADMINISTRATIF PEMILIHAN UMUM" yang diletakkan pada dinding belakang Majelis Pemeriksa;<br>8. kursi untuk Saksi, Ahli, dan/atau pengunjung sidang;<br>9. papan nama bertuliskan "MAJELIS PEMERIKSA", "PELAPOR", "PENEMU" "TERLAPOR", "SEKRETARIS PEMERIKSA", "ASISTEN PEMERIKSA", dan "PERISALAH";<br>10. bendera Merah-Putih;<br>11. pataka Bawaslu;<br>12. lambang negara;<br>13. palu sidang;<br>14. kitab suci;<br>15. pembatas pengunjung;<br>16. pengeras suara;<br>17. komputer;<br>18. mesin pencetak kertas dan pemindai;<br>19. alat perekam audio dan/atau video;<br>20. alat tulis kantor;<br>21. perlengkapan lain sesuai dengan prosedur;<br>22. Satuan Pengamanan. |
| 9                                            | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai yang menguasai tentang tata cara pelaksanaan Sidang Administratif Pemilu;<br>2. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi dan mampu bekerja di bawah tekanan;<br>3. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer, mesin fotokopi dan alat pemindai / pemindai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10                                           | Pengawasan Internal                      | 1. Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum<br>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11                                           | Jumlah Pelaksana                         | 1. Majelis Pemeriksa paling sedikit 2 (dua) orang;<br>2. Sekretaris Pemeriksa 1 (satu) orang;<br>3. Asisten Pemeriksa 1 (satu) orang;<br>4. Perisalah 1 (satu) orang;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| No | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | 5. Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang.                                                                                                                                                                                                                   |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Setiap Agenda Sidang Pemeriksaan dilaksanakan secara terbuka;<br>2. Salinan Putusan disampaikan kepada Penemu/Pelapor dan Terlapor paling lama 1 (satu) hari setelah Putusan dibacakan.                                                                     |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keselamatan Penemu/Pelapor, Terlapor, Saksi/Ahli, dan Pihak Terkait yang diundang menjadi tanggung jawab Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) agenda sidang; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.                                    |

**6. PELAYANAN INFORMASI TINDAK LANJUT PUTUSAN ADMINISTRATIF, PUTUSAN ETIK, PUTUSAN PIDANA, DAN REKOMENDASI PELANGGARAN NETRALITAS ASN DALAM PEMILU DAN PEMILIHAN**

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Pengguna layanan merupakan pihak berhak mendapatkan layanan informasi tindak lanjut Putusan;<br>2. Pengguna layanan menyampaikan berkas Putusan Pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan sesuai jenis pelanggaran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Bawaslu memastikan pengguna layanan adalah orang yang berhak menerima layanan;<br>2. Bawaslu memeriksa amar Putusan terkait batas akhir pelaksanaan Putusan yang disampaikan oleh pengguna layanan;<br>3. Bawaslu memeriksa data atau dokumen hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan;<br>4. Bawaslu memberikan informasi hasil pelaksanaan tindak lanjut penanganan pelanggaran yang dilaksanakan oleh instansi terkait;<br>5. Dalam hal, belum terdapat data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan dari instansi terkait, maka Bawaslu melakukan koordinasi;<br>6. Bawaslu memberikan hasil koordinasi dengan instansi terkait berupa informasi hasil pelaksanaan tindak lanjut. |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1. Dalam hal data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan sudah diterima Bawaslu dari instansi terkait dapat disampaikan kepada pengguna layanan pada hari yang sama;<br>2. Dalam hal data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan belum diterima Bawaslu dari instansi terkait, maka Bawaslu akan menyampaikan hasil koordinasi dengan instansi terkait kepada pengguna layanan 1 x 24 jam setelah informasi hasil koordinasi didapatkan.                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak ada biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | Data tindak lanjut hasil penanganan pelanggaran baik berupa dokumen atau informasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur<br>Alamat: Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum;<br>4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang                                                                                                                                     |

| No | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                            | Penanganan Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8  | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | 1. Ruang Penerimaan Laporan;<br>2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu;<br>3. Meja dan kursi Penerimaan Laporan;<br>4. Informasi jam layanan;<br>5. Komputer/Laptop;<br>6. Mesin pencetak kertas;<br>7. Mesin pindai dokumen;<br>8. Mesin fotokopi;<br>9. Pendingin ruangan;<br>10. CCTV;<br>11. Alat pemadam kebakaran ringan;<br>12. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat;<br>13. Sistem antrian;<br>14. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif;<br>15. Layar informasi elektronik terkait layanan;<br>16. Jaringan internet/hotspot/Wi-Fi;<br>17. Buku tamu;<br>18. Alat tulis kantor;<br>19. Bahan cetak informasi layanan;<br>20. Tempat sampah;<br>21. Stempel Sekretariat;<br>22. Satuan Pengamanan. |
| 9  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang menguasai mekanisme tindak lanjut Putusan Pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan, Rekomendasi Pelanggaran Pemilu dan/atau Pemilihan, maupun Putusan Koreksi Pemilu;<br>2. Pegawai yang memahami tentang jenis pelanggaran Pemilu dan Pemilihan;<br>3. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi;<br>4. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10 | Pengawasan Internal                        | 1. Dilaksanakan oleh Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum;<br>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11 | Jumlah Pelaksana                           | - 1 (satu) orang pegawai<br>- Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12 | Jaminan Pelayanan                          | Penerimaan layanan dilaksanakan oleh Petugas yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis;<br>2. Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu melalui Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum selama berada di lingkungan kantor Bawaslu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

7. KONSULTASI PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Pemohon layanan datang langsung atau menyampaikan surat permohonan konsultasi kepada Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>2. Pemohon layanan menunjukkan dan/atau menyerahkan salinan kartu identitas;<br>3. Bawaslu Kabupaten/Kota se-Kalimantan Timur menyampaikan surat permohonan konsultasi apabila konsultasi dilakukan secara kedinasan; dan<br>4. Pemohon menyampaikan pokok masalah dan dokumen pendukung yang relevan, apabila tersedia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Pemohon datang ke sekretariat atau menyampaikan surat permohonan konsultasi;<br>2. Petugas mencatat permohonan dan memeriksa identitas serta pokok konsultasi;<br>3. Konsultasi diberikan pada saat yang sama atau pada jadwal lain yang disepakati;<br>4. Pemohon mengisi daftar hadir/buku tamu;<br>5. Pemohon menyampaikan informasi atau permasalahan yang dikonsultasikan;<br>6. Petugas menyampaikan ketentuan, prosedur, dan informasi teknis sesuai kewenangan Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>Keterangan:<br>a. layanan tatap muka dilaksanakan di Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda;<br>b. jam layanan Senin-Kamis pukul 08.00-16.00 WITA dan Jumat pukul 08.00-16.30 WITA; dan<br>c. konsultasi tidak dapat digunakan untuk memengaruhi independensi pemeriksaan dan pengambilan keputusan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | Paling lama 60 (enam puluh) menit sejak pemohon layanan diterima petugas, kecuali diperlukan penjadwalan atau penelaahan dokumen lebih lanjut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | Konsultasi dan penyampaian informasi mengenai ketentuan, persyaratan, mekanisme, serta teknis penyelesaian sengketa proses Pemilu dan sengketa Pemilihan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:<br>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;<br>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;<br>c. laman <a href="http://www.kaltim.bawaslu.go.id">www.kaltim.bawaslu.go.id</a> ;<br>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan<br>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>7. 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;<br>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;<br>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum; |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                 |                                            | 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan<br>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum. |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | 1. Desk konsultasi dan ruang layanan;<br>2. Meja, kursi petugas, kursi tunggu, dan daftar hadir;<br>3. Komputer/laptop, printer, pemindai, jaringan internet, dan alat tulis kantor;<br>4. Lemari/ruang penyimpanan dokumen;<br>5. sarana informasi prosedur layanan; dan<br>6. sarana pendukung bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mampu berkomunikasi dan memberikan pelayanan publik secara baik;<br>2. Memahami teknis penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan;<br>3. Memahami tata cara penyelesaian sengketa proses Pemilu dan sengketa Pemilihan;<br>4. Mampu menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan; dan<br>5. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:<br>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;<br>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan<br>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | Paling sedikit 1 (satu) orang dan paling banyak 3 (tiga) orang, disesuaikan dengan kebutuhan layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | 1. Pelayanan dilaksanakan berdasarkan Maklumat Pelayanan;<br>2. Ketentuan dan tata cara penyelesaian sengketa disampaikan secara jelas dan dapat dipahami;<br>3. Informasi diberikan sesuai dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan; dan<br>4. Konsultasi tidak mengikat dan tidak mengurangi independensi pengambilan keputusan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;<br>2. Kerahasiaan informasi yang dikecualikan dan data pribadi pemohon dijaga;<br>3. Keselamatan pemohon menjadi tanggung jawab Bawaslu selama berada di lingkungan kantor; dan<br>4. Tersedia informasi jalur evakuasi dan sarana keselamatan dasar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan<br>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

8. PENDAMPINGAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Surat permohonan pendampingan dari Bawaslu Kabupaten/Kota se-Kalimantan Timur;<br>2. Ringkasan/resume permohonan, objek sengketa, tahapan, dan perkembangan penanganan sengketa;<br>3. Jadwal kegiatan yang akan didampingi;<br>4. Dokumen pendukung yang relevan; dan<br>5. Nota dinas, surat tugas, atau dokumen penugasan tim pendamping.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Bawaslu Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan pendampingan kepada Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>2. Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum menelaah kebutuhan, ruang lingkup, jadwal, dan ketersediaan sumber daya;<br>3. Hasil penelaahan dikoordinasikan dengan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur yang mampu bidang penyelesaian sengketa;<br>4. Dalam hal permohonan disetujui, Kepala Sekretariat menetapkan atau menugaskan petugas/tim pendamping;<br>5. Tim melaksanakan pendampingan sesuai tahapan penyelesaian sengketa yang sedang berlangsung;<br>6. Tim menyusun catatan dan/atau laporan hasil pendampingan;<br>Keterangan:<br>a. pendampingan dapat dilakukan pada tahap penerimaan dan verifikasi permohonan, mediasi/musyawarah tertutup, adjudikasi/musyawarah terbuka, penyusunan putusan, administrasi putusan, dan pengawasan tindak lanjut;<br>b. pendampingan diberikan terhadap perkara yang menjadi kewenangan Bawaslu Kabupaten/Kota;<br>c. tim pendamping tidak melakukan intervensi terhadap pemeriksaan dan pengambilan keputusan oleh Bawaslu Kabupaten/Kota.                                                                                                                                              |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | Paling lama 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam untuk setiap sesi pendampingan dan dapat disesuaikan dengan jadwal serta tahapan penyelesaian sengketa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | Pendampingan teknis penyelesaian sengketa proses Pemilu dan sengketa Pemilihan serta laporan/catatan hasil pendampingan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:<br>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;<br>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;<br>c. laman www.kaltim.bawaslu.go.id;<br>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan<br>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>7. 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; |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                 |                                            | <div>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;</div> <div>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;</div> <div>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</div> <div>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</div> <div>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan</div> <div>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</div> |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <div>1. Laptop/komputer, printer, pemindai, proyektor, dan alat tulis kantor;</div> <div>2. Jaringan internet dan media komunikasi;</div> <div>3. Ruang pertemuan;</div> <div>4. Transportasi dan akomodasi sesuai dengan ketentuan anggaran dan penugasan; dan</div> <div>5. Dokumen regulasi, formulir, dan perangkat kerja penyelesaian sengketa.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | <div>1. Mampu berkomunikasi dan melakukan asistensi teknis;</div> <div>2. Memahami penyelenggaraan Pemilu dan Pemilihan;</div> <div>3. Memahami penerimaan dan verifikasi permohonan sengketa;</div> <div>4. Memahami mediasi/musyawarah tertutup, adjudikasi/musyawarah terbuka, penyusunan putusan, dan tindak lanjut putusan; dan</div> <div>5. Mampu menyusun catatan dan laporan pendampingan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | <div>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</div> <div>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;</div> <div>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</div> <div>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan</div> <div>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | <div>Paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 4 (empat) orang atau disesuaikan dengan kompleksitas perkara dan penugasan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | <div>1. Pendampingan dilaksanakan berdasarkan surat tugas dan Maklumat Pelayanan;</div> <div>2. Pendampingan diberikan sesuai dengan tahapan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;</div> <div>3. Kebutuhan informasi dan asistensi teknis pemohon layanan dipenuhi secara profesional; dan</div> <div>4. Tim pendamping menjaga independensi Bawaslu Kabupaten/Kota dalam mengambil keputusan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <div>1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;</div> <div>2. Pelaksana telah memperoleh penugasan dari pejabat berwenang;</div> <div>3. Kerahasiaan informasi yang dikecualikan dan dokumen perkara dijaga; dan</div> <div>4. Pelaksanaan perjalanan dinas dan kegiatan pendampingan mengikuti standar keamanan dan keselamatan kerja.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <div>1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;</div> <div>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan</div> <div>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

9. PENGAJUAN PERMOHONAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                               | Persyaratan                              | <p>1. Permohonan tertulis dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan format yang ditetapkan dalam peraturan dan petunjuk teknis penyelesaian sengketa;</p> <p>2. Identitas dan dokumen yang membuktikan kedudukan hukum Pemohon;</p> <p>3. Salinan objek sengketa berupa keputusan dan/atau berita acara KPU Provinsi Kalimantan Timur atau dokumen objek sengketa Pemilihan yang menjadi kewenangan Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>4. Alat bukti dan daftar alat bukti;</p> <p>5. Surat kuasa khusus apabila Pemohon diwakili kuasa;</p> <p>6. Identitas kuasa dan dokumen profesi advokat apabila dikuasakan kepada advokat;</p> <p>7. Berkas dibuat dalam 1 (satu) rangkap asli dan 3 (tiga) rangkap salinan, serta dokumen digital sesuai ketentuan; dan</p> <p>8. Persyaratan lain sesuai dengan Peraturan Bawaslu dan petunjuk teknis yang berlaku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | <p>1. Pemohon mengajukan permohonan secara langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur atau secara tidak langsung melalui Sistem Informasi Penyelesaian Sengketa (SIPS) apabila tersedia/diaktifkan;</p> <p>2. Petugas menerima, memeriksa, mencatat, dan memberikan tanda terima berkas;</p> <p>3. Berkas disampaikan kepada Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur melalui pejabat struktural;</p> <p>4. Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur melakukan verifikasi formil dan materiel serta menuangkan hasilnya dalam berita acara;</p> <p>5. Hasil verifikasi disampaikan kepada Pemohon;</p> <p>6. Apabila berkas lengkap, permohonan diregister dan Pemohon menerima pemberitahuan registrasi serta panggilan mediasi/musyawarah tertutup;</p> <p>7. Apabila berkas belum lengkap, Pemohon diberi kesempatan memperbaiki dalam jangka waktu sesuai ketentuan;</p> <p>8. Perbaikan diverifikasi dan hasilnya disampaikan kepada Pemohon;</p> <p>9. Permohonan yang tetap tidak memenuhi syarat dinyatakan tidak dapat diregister;</p> <p>Keterangan:</p> <p>a. permohonan diajukan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak objek sengketa ditetapkan, diumumkan, atau diketahui sesuai dengan ketentuan masing-masing jenis sengketa;</p> <p>b. layanan langsung dilaksanakan Senin-Kamis pukul 08.00-16.00 WITA dan Jumat pukul 08.00-16.30 WITA;</p> <p>c. layanan pada Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dibatasi pada sengketa yang menjadi kewenangannya, termasuk sengketa akibat keputusan KPU Provinsi Kalimantan Timur dan sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur Kalimantan Timur.</p> |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | <p>1. Penerimaan dan pemeriksaan awal berkas paling lama 60 (enam puluh) menit sejak Pemohon diterima petugas;</p> <p>2. Verifikasi, perbaikan, registrasi, dan pemberitahuan dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan; dan</p> <p>3. Permohonan diajukan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak objek sengketa ditetapkan, diumumkan, atau diketahui sesuai jenis sengketa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | <p>1. Tanda terima permohonan;</p> <p>2. Berita acara hasil verifikasi;</p> <p>3. Pemberitahuan hasil verifikasi;</p> <p>4. Surat pemberitahuan registrasi atau pemberitahuan permohonan tidak dapat diregister; dan</p> <p>5. Surat panggilan mediasi/musyawarah tertutup bagi permohonan yang diregister.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;</p> <p>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;</p> <p>c. laman <a href="http://www.kaltim.bawaslu.go.id">www.kaltim.bawaslu.go.id</a>;</p> <p>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan</p> <p>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| No                                              | KOMPONEN                              | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7                                               | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;</li><li>4. .Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;</li><li>6. .Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</li><li>7. 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;</li><li>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;</li><li>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;</li><li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</li><li>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan</li><li>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</li></ol> |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Loker/desk penerimaan permohonan dan ruang tunggu;</li><li>2. Formulir, buku register, dan tanda terima;</li><li>3. Komputer/laptop, printer, pemindai, mesin fotokopi, jaringan internet, dan akses SIPS;</li><li>4. Lemari/ruang penyimpanan berkas dan sistem pencadangan data;</li><li>5. Sistem antrian, alat tulis kantor, stempel, dan sarana dokumentasi;</li><li>6. CCTV, alat pemadam kebakaran ringan, jalur evakuasi, dan titik kumpul; dan</li><li>7. Sarana bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami tata cara dan batas kewenangan penyelesaian sengketa proses Pemilu dan sengketa Pemilihan;</li><li>2. Mampu memeriksa kelengkapan administrasi, kedudukan hukum, objek, tenggang waktu, alasan, alat bukti, dan petitum;</li><li>3. Mampu mengoperasikan SIPS dan perangkat teknologi informasi;</li><li>4. Mampu berkomunikasi dan memberikan penjelasan prosedural; dan</li><li>5. Mampu menjaga integritas, netralitas, dan kerahasiaan dokumen perkara.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10                                              | Pengawasan Internal                   | <p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;</li><li>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan</li><li>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                      | <p>Paling sedikit 2 (dua) orang dan paling banyak 4 (empat) orang, serta dapat dibantu Satuan Pengamanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan diterima dan diperiksa oleh petugas yang kompeten;</li><li>2. Pemohon memperoleh tanda terima dan informasi status permohonan;</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                 |                                            | 3. Verifikasi dan registrasi dilakukan objektif berdasarkan peraturan perundang-undangan;<br>4. Pelayanan dilaksanakan cepat, tanpa biaya, dan tidak diskriminatif; dan<br>5. Dokumen yang diterbitkan sesuai dengan hasil pemeriksaan dan keputusan Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                             |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;<br>2. Kerahasiaan data pribadi dan informasi yang dikecualikan dijaga;<br>3. Berkas fisik dan elektronik disimpan dengan pengendalian akses dan pencadangan data;<br>4. Keselamatan Pemohon selama berada di kantor menjadi tanggung jawab Bawaslu; dan<br>5. Tersedia jalur evakuasi dan sarana keselamatan dasar. |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan<br>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.                                           |

10. MEDIASI PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN MUSYAWARAH TERTUTUP PENYELESAIAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Surat pemberitahuan registrasi permohonan;<br>2. Surat panggilan mediasi atau musyawarah tertutup;<br>3. Kartu identitas Pemohon, Termohon, dan/atau pihak yang dipanggil;<br>4. Surat kuasa khusus dan identitas kuasa apabila diwakili; dan<br>5. Dokumen lain yang ditetapkan oleh pimpinan mediasi/majelis musyawarah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Para pihak hadir di Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur sesuai jadwal panggilan;<br>2. Para pihak melaporkan kehadiran kepada Sekretaris Mediasi/Musyawarah dan mengisi daftar hadir;<br>3. Sekretaris memeriksa identitas dan memastikan kehadiran prinsipal serta kedudukan kuasa;<br>4. Para pihak memasuki ruang mediasi/musyawarah tertutup setelah dinyatakan lengkap;<br>5. Mediasi dipimpin oleh Mediator Bawaslu dan musyawarah tertutup dipimpin oleh Pimpinan/Majelis Musyawarah;<br>6. Para pihak menyampaikan pokok sengketa dan alternatif penyelesaian;<br>7. Kesepakatan atau ketidaksepakatan dituangkan dalam berita acara;<br>8. Dalam hal tercapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam putusan kesepakatan;<br>9. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan, perkara dilanjutkan ke adjudikasi atau musyawarah terbuka;<br>Keterangan:<br>a. mediasi Pemilu dapat dilaksanakan beberapa kali dalam 2 (dua) hari kerja berturut-turut sejak permohonan diregister;<br>b. musyawarah tertutup Pemilihan dilaksanakan sesuai jadwal dalam keseluruhan jangka waktu penyelesaian sengketa Pemilihan. |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1. Mediasi sengketa proses Pemilu dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari kerja berturut-turut sejak permohonan diregister;<br>2. Musyawarah tertutup sengketa Pemilihan dilaksanakan sesuai jadwal dan termasuk dalam jangka waktu penyelesaian paling lama 12 (dua belas) hari kalender sejak permohonan diregister.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | 1. Berita acara mediasi/musyawarah tertutup;<br>2. Putusan terjadinya kesepakatan, apabila tercapai kesepakatan;<br>3. Berita acara tidak tercapainya kesepakatan; dan<br>4. Surat panggilan adjudikasi/musyawarah terbuka apabila tidak tercapai kesepakatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:<br>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;<br>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;<br>c. laman <a href="http://www.kaltim.bawaslu.go.id">www.kaltim.bawaslu.go.id</a> ;<br>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan<br>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur,                                                                                                                                                                                                            |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                 |                                            | <p>Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</p> <p>7. 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;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</p> <p>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan</p> <p>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</p> |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <p>1. Ruang mediasi/musyawarah tertutup yang menjaga privasi;</p> <p>2. Meja, kursi, papan nama, dan ruang tunggu;</p> <p>3. Komputer/laptop, printer, pemindai, alat tulis, dan daftar hadir;</p> <p>4. Perangkat perekaman dan dokumentasi sesuai kebutuhan;</p> <p>5. Lemari/ruang penyimpanan berkas; dan</p> <p>6. Sarana keselamatan serta akses bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Memahami prinsip dan tata cara mediasi serta musyawarah tertutup;</p> <p>2. Mampu memfasilitasi dialog dan menjaga keseimbangan para pihak;</p> <p>3. Memahami substansi penyelenggaraan Pemilu/Pemilihan dan objek sengketa;</p> <p>4. Mampu menyusun berita acara dan dokumen hasil mediasi/musyawarah; dan</p> <p>5. Menjaga netralitas, kerahasiaan, dan etika pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <p>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;</p> <p>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan</p> <p>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | <p>Paling sedikit 4 (empat) orang, terdiri atas pimpinan/mediator, sekretaris, notulis/pencatat, dan petugas pendukung; jumlah dapat disesuaikan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | <p>1. Mediasi/musyawarah dilaksanakan oleh pimpinan dan petugas yang berwenang;</p> <p>2. Para pihak memperoleh kesempatan yang seimbang untuk menyampaikan kepentingannya;</p> <p>3. Proses dilakukan objektif, tertutup, dan sesuai dengan jangka waktu;</p> <p>4. Kesepakatan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan</p> <p>5. Dokumen hasil proses disusun dan ditandatangani sesuai ketentuan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;</p> <p>2. Proses mediasi/musyawarah tertutup dan informasi yang dikecualikan dijaga kerahasiaannya;</p> <p>3. Keamanan para pihak selama berada di kantor dijaga oleh petugas;</p> <p>4. Dokumen perkara disimpan dengan pengendalian akses; dan</p> <p>5. Tersedia jalur evakuasi dan sarana keselamatan dasar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;</p> <p>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan</p> <p>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

11. ADJUDIKASI PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN MUSYAWARAH TERBUKA PENYELESAIAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Surat panggilan adjudikasi atau musyawarah terbuka;<br>2. Berita acara mediasi/musyawarah tertutup yang menyatakan tidak tercapai kesepakatan;<br>3. Kartu identitas para pihak dan/atau kuasa;<br>4. Surat kuasa khusus dan identitas kuasa apabila diwakili;<br>5. Identitas saksi/ahli yang akan diajukan; dan<br>6. Dokumen, alat bukti, jawaban, kesimpulan, atau dokumen lain sesuai agenda pemeriksaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Para pihak hadir sesuai jadwal panggilan dan melaporkan kehadiran kepada Sekretaris Adjudikasi/Musyawarah;<br>2. Sekretaris memeriksa identitas, kedudukan para pihak, kuasa, saksi, dan/atau ahli;<br>3. Para pihak mengisi daftar hadir dan memasuki ruang pemeriksaan;<br>4. Pemeriksaan dipimpin oleh Majelis Adjudikasi atau Majelis Musyawarah;<br>5. Agenda pemeriksaan meliputi pembacaan permohonan, jawaban Termohon, pemeriksaan alat bukti, saksi/ahli, penyampaian kesimpulan, dan pembacaan putusan sesuai ketentuan;<br>6. Sekretaris dan petugas menyusun berita acara, risalah, dan notulen pemeriksaan;<br>7. Putusan dibacakan dalam sidang/musyawarah terbuka dan disampaikan kepada para pihak;<br>Keterangan:<br>a. adjudikasi Pemilu dilaksanakan setelah mediasi tidak mencapai kesepakatan;<br>b. musyawarah terbuka Pemilihan dilaksanakan setelah musyawarah tertutup tidak mencapai kesepakatan;<br>c. persidangan dapat dilaksanakan beberapa kali sesuai agenda dan jangka waktu penyelesaian. |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | 1. Adjudikasi sengketa proses Pemilu dilaksanakan dalam sisa jangka waktu penyelesaian, paling lama 10-11 (sepuluh sampai dengan sebelas) hari kerja sejak mediasi dinyatakan tidak mencapai kesepakatan, dengan tetap memperhatikan batas paling lama 12 (dua belas) hari kerja sejak permohonan diregister;<br>2. Musyawarah terbuka sengketa Pemilihan dilaksanakan dalam keseluruhan jangka waktu penyelesaian paling lama 12 (dua belas) hari kalender sejak permohonan diregister.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | 1. Berita acara adjudikasi/musyawarah terbuka;<br>2. Putusan penyelesaian sengketa;<br>3. Risalah pemeriksaan;<br>4. Notulen pemeriksaan; dan<br>5. Dokumen administrasi pemanggilan dan pembuktian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:<br>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;<br>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;<br>c. laman <a href="http://www.kaltim.bawaslu.go.id">www.kaltim.bawaslu.go.id</a> ;<br>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan<br>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                 |                                            | <p>Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;</p> <p>6. .Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</p> <p>7. 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;</p> <p>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;</p> <p>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;</p> <p>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan</p> <p>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</p> |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | <p>1. Ruang adjudikasi/musyawarah terbuka;</p> <p>2. Meja dan kursi majelis, para pihak, saksi, dan ahli;</p> <p>3. Palu sidang, papan nama meja, daftar hadir, dan ruang tunggu;</p> <p>4. Komputer/laptop, printer, pemindai, proyektor, dan alat tulis kantor;</p> <p>5. Perangkat perekaman suara/gambar dan sarana dokumentasi;</p> <p>6. Lemari/ruang penyimpanan berkas;</p> <p>7. CCTV, APAR, jalur evakuasi, dan titik kumpul; dan</p> <p>8. Sarana akses bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Memahami hukum acara adjudikasi dan musyawarah terbuka;</p> <p>2. Memahami penyelenggaraan Pemilu/Pemilihan dan substansi sengketa;</p> <p>3. Mampu mengelola administrasi persidangan, pembuktian, saksi, dan ahli;</p> <p>4. Mampu menyusun berita acara, risalah, notulen, dan konsep dokumen putusan;</p> <p>5. Mampu mengoperasikan perangkat persidangan dan dokumentasi; dan</p> <p>6. Menjaga netralitas, integritas, ketertiban, dan kerahasiaan informasi yang dikecualikan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | <p>Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:</p> <p>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;</p> <p>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan</p> <p>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | <p>Paling sedikit 4 (empat) orang, terdiri atas majelis/pimpinan, sekretaris, notulis/pencatat, dan petugas pendukung; jumlah dapat disesuaikan dengan kompleksitas pemeriksaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | <p>1. Pemeriksaan dilaksanakan sesuai dengan hukum acara dan jangka waktu yang berlaku;</p> <p>2. Para pihak memperoleh kesempatan yang sama untuk mengajukan jawaban, bukti, saksi/ahli, dan kesimpulan;</p> <p>3. Putusan diambil secara objektif, independen, dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>4. Risalah, notulen, dan berita acara disusun secara lengkap; dan</p> <p>5. Putusan dibacakan dan diadministrasikan sesuai ketentuan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;</p> <p>2. Ketertiban dan keamanan pemeriksaan dijaga oleh petugas;</p> <p>3. Kerahasiaan informasi yang dikecualikan dan data pribadi dijaga;</p> <p>4. Berkas dan rekaman persidangan disimpan dengan pengendalian akses; dan</p> <p>5. Tersedia jalur evakuasi dan sarana keselamatan dasar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| No                                              | KOMPONEN                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan<br>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan. |

12. ADMINISTRASI PUTUSAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DAN SENGKETA PEMILIHAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Surat pemberitahuan registrasi permohonan atau dokumen yang membuktikan kedudukan sebagai pihak;<br>2. Putusan penyelesaian sengketa yang telah dibacakan/ditetapkan;<br>3. Kartu identitas Pemohon/Termohon atau pihak yang berhak menerima;<br>4. Surat kuasa khusus dan identitas kuasa apabila diwakili; dan<br>5. Dokumen lain yang diperlukan untuk penyerahan salinan dan tindak lanjut putusan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Pemohon layanan datang ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur atau menggunakan kanal penyampaian yang ditentukan;<br>2. Petugas memeriksa identitas dan memastikan Pemohon merupakan pihak atau kuasa yang berhak;<br>3. Petugas menyiapkan dan mencocokkan salinan putusan dengan putusan yang dibacakan/ditetapkan;<br>4. Petugas menyerahkan atau mengirim salinan putusan kepada para pihak;<br>5. Penerima menandatangani tanda terima salinan putusan atau bukti penerimaan elektronik;<br>6. Petugas mencatat penyerahan, mengarsipkan putusan, dan melakukan pemutakhiran data perkara;<br>7. Dalam hal diperlukan, putusan diteruskan kepada KPU Provinsi Kalimantan Timur dan/atau pihak terkait untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak putusan dibacakan/ditetapkan atau sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | 1. Salinan putusan penyelesaian sengketa;<br>2. Tanda terima salinan putusan atau bukti pengiriman elektronik;<br>3. Register penyerahan putusan; dan<br>4. Informasi tindak lanjut putusan sesuai kewenangan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan, saran, kritik, atau masukan dapat disampaikan melalui:<br>a. datang langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Jl. MT. Haryono No. 128 Lantai 1, Samarinda, Kalimantan Timur 75124;<br>b. telepon (0541) 7779853 atau faksimile (0541) 7779855;<br>c. laman <a href="http://www.kaltim.bawaslu.go.id">www.kaltim.bawaslu.go.id</a> ;<br>d. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!); dan<br>e. surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>7. 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;<br>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;<br>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                 |                                            | Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan<br>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum. |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | 1. Ruang penerimaan tamu/layanan;<br>2. Komputer/laptop, printer, pemindai, jaringan internet, dan alat tulis kantor;<br>3. Tanda terima, daftar hadir, dan register putusan;<br>4. Lemari/ruang arsip dengan pengendalian akses;<br>5. Sistem pencadangan data dan media pengiriman elektronik; dan<br>6. Sarana akses bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Memahami administrasi dan tata cara penyampaian putusan;<br>2. Mampu memeriksa identitas dan kewenangan penerima;<br>3. Mampu mencocokkan, menggandakan, mengarsipkan, dan mendistribusikan dokumen putusan;<br>4. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi; dan<br>5. Menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan keautentikan dokumen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:<br>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;<br>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan<br>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | Paling sedikit 1 (satu) orang dan dapat ditambah sesuai dengan jumlah putusan serta kebutuhan layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | 1. Salinan yang disampaikan sesuai dengan putusan yang dibacakan/ditetapkan;<br>2. Putusan disampaikan kepada pihak yang berhak secara tepat waktu;<br>3. Penyerahan dicatat dan dapat ditelusuri;<br>4. Informasi tindak lanjut diberikan sesuai dengan kewenangan; dan<br>5. Arsip putusan dikelola secara tertib dan akuntabel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;<br>2. Identitas penerima dan data pribadi dijaga;<br>3. Keutuhan serta keautentikan salinan putusan dijamin;<br>4. Arsip fisik dan elektronik dilindungi dengan pengendalian akses dan pencadangan; dan<br>5. Keselamatan pemohon selama berada di kantor menjadi tanggung jawab Bawaslu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan<br>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

13. PENYAMPAIAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

| No                                              | KOMPONEN                                 | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                               | Persyaratan                              | 1. Pemohon layanan datang langsung, mengirim surat, menggunakan telepon/faksimile, laman resmi, atau SP4N-LAPOR!;<br>2. Pemohon menyampaikan identitas dan kontak yang dapat dihubungi, kecuali pengaduan anonim yang dapat ditindaklanjuti berdasarkan kecukupan informasi;<br>3. Pemohon menguraikan layanan yang diadukan, waktu kejadian, petugas/unit terkait, serta bukti pendukung apabila tersedia; dan<br>4. Pemohon mengisi formulir pengaduan apabila menyampaikan secara langsung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2                                               | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 1. Pemohon menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan melalui kanal resmi;<br>2. Petugas mencatat dan memberikan nomor/tanda terima pengaduan;<br>3. Petugas memeriksa kelengkapan informasi dan melakukan klarifikasi awal apabila diperlukan;<br>4. Pengaduan diteruskan kepada pejabat/unit yang berwenang;<br>5. Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur mengkaji dan menentukan tindak lanjut;<br>6. Tindak lanjut dapat berupa penjelasan, perbaikan pelayanan, klarifikasi petugas, pemeriksaan internal, atau penerusan kepada instansi berwenang;<br>7. Status dan ringkasan hasil tindak lanjut disampaikan kepada Pemohon melalui kontak yang tersedia; dan<br>8. Pengaduan serta tindak lanjut dicatat dan diarsipkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3                                               | Jangka Waktu Pelayanan                   | Tanggapan awal/status pengaduan disampaikan paling lama 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam sejak pengaduan diterima. Penyelesaian substantif disesuaikan dengan kompleksitas dan ketentuan yang berlaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                                               | Biaya/Tarif                              | Tidak dipungut biaya/tarif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5                                               | Produk Pelayanan                         | 1. Tanda terima atau nomor registrasi pengaduan;<br>2. Pemberitahuan status pengaduan;<br>3. Ringkasan hasil tindak lanjut; dan<br>4. Rekomendasi perbaikan pelayanan, apabila diperlukan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6                                               | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | Pengaduan atas penanganan pengaduan dapat disampaikan kepada Ketua Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, Inspektorat Utama Bawaslu, Ombudsman Republik Indonesia, dan/atau melalui SP4N-LAPOR! sesuai dengan kewenangan masing-masing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| KOMPONEN PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7                                               | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Wali Kota Menjadi Undang-Undang sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2020;<br>3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023;<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota;<br>7. 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;<br>8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;<br>9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;<br>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>11. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 0419/K.Bawaslu/PM.07.00/VII/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota; |

| No                                              | KOMPONEN                                   | URAIAN/KETERANGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY) |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                 |                                            | 12. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3/PS/00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; dan<br>13. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.                                                                                                                                                |
| 8                                               | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas      | 1. Desk layanan/pengaduan, ruang tunggu, dan kotak saran;<br>2. Formulir dan register pengaduan;<br>3. Telepon, faksimile, komputer/laptop, printer, pemindai, dan jaringan internet;<br>4. Akses laman resmi dan SP4N-LAPOR!;<br>5. Lemari/ruang penyimpanan dokumen;<br>6. Sistem pencadangan data; dan<br>7. Sarana bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas.                                                                                 |
| 9                                               | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mampu berkomunikasi dan menerima pengaduan secara empatik serta tidak defensif;<br>2. Memahami Standar Pelayanan penanganan pelanggaran dan penyelesaian sengketa;<br>3. Mampu melakukan pencatatan, klasifikasi, penelaahan awal, dan penerusan pengaduan;<br>4. Mampu mengoperasikan kanal pengaduan elektronik;<br>5. Memahami perlindungan data pribadi dan kerahasiaan informasi; dan<br>6. Mampu menyusun tanggapan dan laporan tindak lanjut. |
| 10                                              | Pengawasan Internal                        | Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh:<br>a. Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Anggota yang mengampu bidang hukum dan penyelesaian sengketa;<br>b. Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur;<br>c. Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu dan Hukum; dan<br>d. atasan langsung dan/atau pejabat yang ditugaskan.                                             |
| 11                                              | Jumlah Pelaksana                           | Paling sedikit 1 (satu) orang dan paling banyak 3 (tiga) orang, disesuaikan dengan volume pengaduan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12                                              | Jaminan Pelayanan                          | 1. Seluruh pengaduan dicatat dan dapat ditelusuri;<br>2. Pengaduan ditangani secara objektif, rahasia, dan tanpa diskriminasi;<br>3. Pemohon memperoleh informasi status dan hasil tindak lanjut;<br>4. Pengaduan tidak mengurangi hak Pemohon memperoleh pelayanan; dan<br>5. Hasil pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.                                                                                                             |
| 13                                              | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Layanan diberikan tanpa biaya dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;<br>2. Identitas pengadu dan informasi yang dikecualikan dijaga kerahasiaannya;<br>3. Pengadu dilindungi dari tindakan balasan dalam batas kewenangan dan ketentuan yang berlaku;<br>4. Dokumen pengaduan disimpan dengan pengendalian akses; dan<br>5. Keselamatan pengadu selama berada di kantor menjadi tanggung jawab Bawaslu.                                      |
| 14                                              | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja pelaksana layanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 12 (dua belas) bulan;<br>2. Evaluasi dilakukan melalui analisis dokumen, observasi, dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat; dan<br>3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kompetensi pelaksana, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan.                                                                                               |

### **BAB III PENUTUP**

Standar Pelayanan ini disusun dan ditetapkan sebagai pedoman bagi pimpinan, pejabat, dan pegawai Bawaslu Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan penanganan pelanggaran serta penyelesaian sengketa proses Pemilu dan sengketa Pemilihan. Standar Pelayanan wajib diterapkan, dipublikasikan, dimonitor, dievaluasi, dan ditinjau kembali sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya Standar Pelayanan ini diharapkan pelayanan kepada masyarakat dan jajaran Bawaslu Kabupaten/Kota se-Kalimantan Timur dapat dilaksanakan secara profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, tidak