BAWASLU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA SERANG
Jl. Raya Petir KM. 3 Kel. Banjarsari Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten, Email : bawaslukotaserang@gmail.com

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG
NOMOR : 137/HK.01.01/K.BT.06/08/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang, diperlukan standar pelayanan publik yang baku, terukur, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang tentang Standar Pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. 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;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. 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;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 13 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas;
7. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan;
8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

Pemilihan Umum Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

9. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;
10. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum;
11. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelesaian Pelanggaran Administratif Pemilihan Umum;
12. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum;
13. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif;
14. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2023 tentang Layanan Advokasi Hukum.

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Surat Edaran 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 KOTA SERANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BAWASLU KOTA SERANG.

KESATU : Standar Pelayanan Publik yang merupakan acuan bagi Bawaslu Kota Serang dalam kegiatan pelayanan di lingkungan Bawaslu Kota Serang.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu meliputi:

1. Layanan Penerimaan Temuan dan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;
2. Layanan Pelaksanaan Klarifikasi;
3. Layanan Sidang Administratif Pemilu;
4. Layanan Informasi Tindak Lanjut Putusan Administratif, Putusan Etik, Putusan Pidana dan Rekomendasi Pelanggaran Netralitas Aparatur Sipil Negara (ASN);
5. Layanan Penerimaan Informasi Publik;
6. Layanan Advokasi Hukum;
7. Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH);
8. Layanan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
9. Layanan Sosialisasi dan Pengawasan Partisipatif;
10. Layanan Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS);
11. Layanan Aduan Masyarakat;
12. Layanan Administrasi Umum.

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

KEEMPAT : Keputusan Ketua Bawaslu Kota Serang ini berlaku pada tanggal

https://jdih.bawaslu.go.id/
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).
https://jdih.bawaslu.go.id/

ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Serang,
Pada tanggal : 05 Agustus 2026

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA SERANG

KETUA,



Agus Aan Hermawan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG
NOMOR : 137/HK.01.01/K.BT.06/08/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BAWASLU KOTA SERANG

BAB I
PENDAHULUAN

A. UMUM

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Kota Serang merupakan lembaga penyelenggara Pemilu yang bertugas melakukan pencegahan, pengawasan, penindakan terhadap pelanggaran Pemilu, penyelesaian sengketa proses Pemilu, serta melaksanakan tugas dan wewenang lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bawaslu Kota Serang berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Standar pelayanan tersebut menjadi ukuran penyelenggaraan pelayanan yang memberikan kepastian mengenai persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengaduan, serta jaminan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, peserta Pemilu, pemilih, pemantau Pemilu, lembaga pemerintah, organisasi kemasyarakatan, media massa, akademisi, serta pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan penerimaan temuan dan laporan dugaan pelanggaran Pemilu, penyelesaian sengketa proses Pemilu, pelayanan informasi publik, advokasi hukum, jaringan dokumentasi dan informasi hukum, pengawasan partisipatif, pelayanan administrasi umum, serta berbagai layanan lain sesuai dengan kewenangan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi prinsip kepastian hukum, kesederhanaan, keterbukaan, akuntabilitas, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, diperlukan Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Standar Pelayanan Publik ini disusun berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan serta Surat Edaran Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

Umum, sehingga seluruh pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang dapat diselenggarakan secara efektif, efisien, terukur, dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Pelayanan Publik ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, mudah diakses, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan

Standar Pelayanan Publik ini bertujuan untuk:

a. Memberikan kepastian hukum, kepastian prosedur, dan kepastian pelayanan bagi masyarakat sebagai penerima layanan;
b. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat;
c. Menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan yang seragam sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
d. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang;
e. Mewujudkan tertib administrasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang.

C. RUANG LINGKUP

Standar Pelayanan Publik ini berlaku bagi seluruh jenis pelayanan yang menjadi kewenangan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang, meliputi:

1. Layanan Penerimaan Temuan dan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;
2. Layanan Pelaksanaan Klarifikasi;
3. Layanan Sidang Administratif Pemilu;
4. Layanan Informasi Tindak Lanjut Putusan Administratif, Putusan Etik, Putusan Pidana, dan Rekomendasi Pelanggaran Netralitas Aparatur Sipil Negara;
5. Layanan Penerimaan Informasi Publik;
6. Layanan Advokasi Hukum;
7. Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH);
8. Layanan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
9. Layanan Sosialisasi dan Pengawasan Partisipatif;
10. Layanan Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS);
11. Layanan Aduan Masyarakat; dan
12. Layanan Administrasi Umum.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA SERANG
NOMOR : 137/HK.01.01/K.BT.06/08/2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN BAWASLU KOTA SERANG

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TEMUAN DAN LAPORAN DUGAAN PELANGGARAN PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pelapor menyampaikan laporan di ruang penerimaan Laporan; 2. Waktu penyampaian laporan: a) Senin – Kamis: 08.00 – 16.00; b) Jum'at: 08.00 – 16.30; c) Pada tahapan masa tenang dan pemungutan penghitungan suara dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam. 3. Pelapor berdasarkan kategorinya, membawa bukti identitas sebagai berikut: a) Warga Negara Indonesia yang mempunyai hak pilih menunjukkan Kartu Tanda Penduduk dan menyerahkan salinannya kepada Petugas penerima Laporan; 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; c) Pemantau Pemilu membawa Bukti akreditasi sebagai Pemantau Pemilu di Bawaslu dan surat tugas. 4. Pelapor membawa bukti-bukti yang mendukung peristiwa dugaan pelanggaran Pemilu.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Laporan dugaan pelanggaran Pemilu disampaikan dengan cara: a. Menyampaikan secara langsung di Sekretariat Jenderal Bawaslu; b. Menyampaikan Laporan melalui SigapLapor. 2. Laporan yang disampaiksan secara langsung, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor mengambil nomor antrian yang berada di ruang penerimaan Laporan; b. Pelapor kemudian bertemu Petugas Penerima

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		Laporan di ruang penerimaan Laporan; c. Petugas Penerima Laporan melakukan verifikasi terhadap tanda pengenal atau identitas yang disampaikan/diserahkan oleh Pelapor; d. Petugas Penerima Laporan mengisi formulir model B.1 (form laporan) berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan oleh Pelapor; e. Petugas Penerima Laporan menerbitkan formulir model B.3 berdasarkan dokumen bukti yang diserahkan oleh Pelapor. f. Petugas Penerima Laporan membuat formulir model B.3 sebanyak 2 (dua) rangkap, dan menyerahkan kepada Pelapor sebanyak 1 (satu) rangkap. g. Petugas Penerima Laporan memastikan Pelapor tidak mendokumentasikan formulir model B.1 3. Laporan yang disampaikan melalui SigapLapor dilaksanakan dengan cara: a. Pelapor membuat akun pada laman SigapLapor untuk mendapatkan akses penyampaian Laporan; b. Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor dengan menggunakan akses yang dikirimkan melalui surat elektronik Pelapor yang telah didaftarkan dalam laman SigapLapor; dan c. Pelapor menyerahkan bukti penyampaian Laporan dan dokumen identitas diri dan bukti secara langsung ke kantor Sekretariat Jenderal Bawaslu paling lama 2 (dua) hari setelah Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor.
3	Jangka waktu pelayanan	1. Jika Pelapor menyampaikan Laporan secara langsung, proses penerimaan Laporan dilaksanakan maksimal 1 (satu) jam setelah Pelapor bertemu Petugas Penerima Laporan; 2. Jika Pelapor menyampaikan Laporan melalui SigapLapor, maka proses penerimaan Laporan dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari sejak Laporan disampaikan melalui laman SigapLapor.
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Formulir Model B.1 (Form Laporan) 2. Formulir Model B.3 (Form Tanda Bukti Penyampaian Laporan)
6	Penanganan pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		terakhir 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. 2. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penerimaan laporan. 2. Ruang tunggu beserta kursi tunggu. 3. Meja dan kursi petugas penerima laporan. 4. Informasi jam pelayanan. 5. Komputer/laptop. 6. Printer. 7. Scanner (pemindai dokumen). 8. Mesin fotokopi. 9. Pendingin ruangan (AC). 10. CCTV. 11. Alat Pemadam Api Ringan (APAR). 12. Informasi jalur evakuasi dan titik kumpul darurat. 13. Sistem antrean. 14. Sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas/kelompok inklusif. 15. Layar informasi elektronik terkait pelayanan. 16. Jaringan internet/Hotspot/Wi-Fi. 17. Buku tamu. 18. Alat tulis kantor. 19. Media informasi pelayanan. 20. Tempat sampah. 21. Stempel Sekretariat. 22. Petugas Satuan Pengamanan (Satpam).
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tata cara penerimaan laporan dugaan pelanggaran Pemilu. 2. Memahami jenis dan bentuk pelanggaran Pemilu. 3. Memahami persyaratan formal dan materiel laporan dugaan pelanggaran Pemilu. 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta mampu bekerja di bawah tekanan. 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop, printer, mesin fotokopi, dan scanner.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh pejabat yang membidangi penanganan pelanggaran pada Bawaslu Kota Serang. 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai mekanisme pengawasan internal.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 3 (tiga) orang petugas atau disesuaikan dengan jumlah laporan yang diterima setiap hari. 2. Petugas Satuan Pengamanan (Satpam) minimal 1 (satu) orang.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

6	Jaminan Pelayanan	1. Seluruh informasi dalam Formulir Model B.1 diisi secara lengkap, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan penerimaan laporan dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pelapor dijamin sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu dan petunjuk teknis yang berlaku. 2. Keamanan dan keselamatan Pelapor selama berada di lingkungan kantor Bawaslu menjadi tanggung jawab Bawaslu sesuai dengan kewenangannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN KLARIFIKASI

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pihak yang akan diklarifikasi atau Terklarifikasi adalah Pelapor, Saksi, Terlapor, dan/atau Ahli yang diundang untuk dimintakan keterangan; 2. Bawaslu menyampaikan undangan klarifikasi kepada pihak terklarifikasi; 3. Terklarifikasi membawa dokumen identitas, bukti-bukti pendukung, dan/atau surat kuasa jika didampingi kuasa hukum.
2	Sistem,Mekanisme, dan Prosedur	1. Bawaslu menentukan pihak-pihak yang akan diklarifikasi; 2. Bawaslu membuat surat undangan klarifikasi sesuai dengan Formulir Model B.9 disertai informasi mengenai pokok Temuan/Laporan; 3. Bawaslu memastikan surat undangan klarifikasi telah diterima oleh pihak yang akan diklarifikasi dengan cara sebagai berikut: 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 diklariifkasi yang menerima surat undangan; dan/atau

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		b. apabila surat undangan disampaikan melalui media telekomunikasi dalam bentuk dokumen elektronik, maka dibuktikan dengan tangkapan layar dari percakapan. 4. Klarifikasi dilaksanakan dalam ruangan klarifikasi yang tertutup; 5. Terklarifikasi dapat didampingi kuasa dengan menunjukkan surat kuasa khusus; 6. Klarifikator memperkenalkan diri kepada pihak yang akan diklarifikasi; 7. Klarifikator meminta kepada pihak yang akan diklarifikasi untuk memperkenalkan diri dan menunjukan kartu/surat identitas; 8. Klarifikator menjelaskan tata cara klarifikasi kepada pihak yang akan diklarifikasi sebelum klarifikasi dilaksanakan; 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; 10. Klarifikator meminta kepada Pelapor, Saksi, atau Terlapor untuk menandatangani Formulir Model B.10; 11. Klarifikator meminta daftar riwayat hidup Ahli dan/atau surat tugas dari instansi pendidikan asal; 12. 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 materai; 13. Klarifikator meminta kepada Ahli untuk menandatangani Formulir Model B.11; 14. Apabila Terklarifikasi tidak bersedia diambil sumpah/janji, Pengawas Pemilu melanjutkan proses klarifikasi tanpa pengambilan sumpah/janji;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

No	Komponen	Uraian
		15. Klarifikator melaksanakan proses klarifikasi dengan cara: a. Melakukan tanya jawab kepada terklarifikasi; b. Mencatat proses klarifikasi ke dalam Berita Acara Klarifikasi (Formulir Model B.12); c. membacakan atau meminta kepada Pelapor, Terlapor, Saksi, atau Ahli membacakan hasil Berita Acara Klarifikasi; d. mencetak Berita Acara Klarifikasi sebanyak 1 (satu) rangkap; e. membubuhkan paraf dan menandatangani Berita Acara Klarifikasi; f. meminta kepada Pelapor, Saksi, Terlapor, atau Ahli untuk membubuhkan paraf dan menandatangani Berita Acara Klarifikasi. 16. Dalam hal terklarifikasi tidak bersedia untuk menandatangani Berita Acara Klarifikasi, maka klarifikator menyatakan ketidakbersediaan dalam Berita Acara Klarifikasi; 17. Klariifkator tidak dapat memberikan salinan Berita Acara Klarifikasi, kecuali proses penanganan pelanggaran telah selesai dilaksanakan.
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	1. Formulir model B.9 (Surat Undangan); 2. Formulir model B.10 (Berita Acara Sumpah); 3. Formulir model B.11 (Berita Acara Sumpah Ahli); 4. Formulir model B.12 (Berita Acara Klarifikasi).

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

No	Komponen	Uraian
6	Penanganan pengaduan	Pengaduan saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Jenderal Bawaslu Alamat: Jalan M.H Thamrin No 14, Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	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; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan Klarifikasi; 2. Meja dan Kursi; 3. Perangkat Komputer/Laptop; 4. Mesin Printer; 5. Mesin Pencetak dan Pemindai; 6. Pendingin Ruangan; 7. Alat perekam. 8. Layar Display / Infocus / LED Display
3	Kompetensi Pelaksana	1. Klarifikator memiliki kecakapan dalam melakukan pemeriksaan verbal; 2. Klarifikator memahami pemenuhan unsur pasal yang dilanggar dalam Temuan/Laporan dugaan pelanggaran Pemilu. 3. Klarifikator menguasai teknik dalam pelaksanaan klarifikasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

No	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Biro Fasilitasi Penanganan Pelanggaran Pemilu; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Klarifikator berjumlah minimal 1 (satu) orang dan dapat dibantu oleh asisten klarifikator sebanyak 1 (satu) orang.
6	Jaminan Pelayanan	1. seluruh keterangan tertuang dalam Formulir Model B.12; 2. Salinan Berita Acara Klarifikasi sebagaimana dimaksud angka 1 dapat diberikan kepada Pelapor, Terlapor, Saksi, dan/atau Ahli setelah status penanganan Pelanggaran Pemilu diumumkan; 3. Pelaksanaan Klarifikasi dilakukan secara tertutup; 4. 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
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	1. Segala informasi dan keterangan yang diperoleh dalam proses Klarifikasi tidak disampaikan kepada pihak lain dan dijaga kerahasiannya sesuai ketentuan; 2. Keselamatan Terklarifikasi menjadi tanggung jawab pihak Biro Fasilitasi Penanganan Pelanggaran Pemilu selama berada di lingkungan kantor Bawaslu RI.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

3. **STANDAR PELAYANAN SIDANG ADMINISTRATIF PEMILU**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Para pihak yang hadir dalam sidang terdiri atas Penemu/Pelapor, Terlapor, Saksi, Ahli, dan/atau Pihak Terkait sesuai dengan surat panggilan sidang. 2. Bawaslu Kota Serang menyampaikan surat panggilan sidang kepada para pihak sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu. 3. Para pihak wajib membawa: a. kartu identitas yang masih berlaku; b. dokumen dan alat bukti yang akan diajukan dalam persidangan; c. surat kuasa khusus apabila didampingi kuasa hukum.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Persiapan Sidang Administratif Pemilu: a. Bawaslu membuat surat pemberitahuan dan panggilan sidang pemeriksaan sesuai dengan Formulir Model ADM.SPS yang ditandatangani oleh Ketua Bawaslu Kota Serang; b. Bawaslu Kota Serang 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; c. Bawaslu Kota Serang memastikan Para Pihak sudah menerima surat pemberitahuan panggilan sidang pemeriksaan; d. Apabila surat pemberitahuan disampaikan secara langsung maka diterbitkan surat tanda terima yang ditandatangani oleh pihak yang menerima surat; 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; f. para pihak telah memiliki form Temuan Penemu atau Laporan Pelapor yang akan dibacakan pada sidang pertama; Bawaslu memastikan perlengkapan sidang tersedia dalam ruang sidang 1 hari sebelum pelaksanaan sidang; g. Bawaslu berkoordinasi dengan Pelapor

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		dan Terlapor terkait kehadiran di kantor Bawaslu untuk disampaikan kepada Sekretaris Pemeriksa. 2. Pelaksanaan Sidang Administratif Pemilu a. Bawaslu melaksanakan Sidang Administratif secara terbuka; b. Sekretaris Pemeriksa memastikan: - kesiapan ruang sidang dan kehadiran Penemu/Pelapor, Terlapor, Saksi, dan/atau Ahli yang dihadirkan oleh para pihak serta lembaga/pihak terkait; - para pihak telah memiliki form Temuan Penemu atau Laporan Pelapor yang akan dibacakan pada sidang pertama; - daftar hadir para pihak dan meminta kepada para pihak untuk mengisi dan menandatangani daftar hadir tersebut; - kesesuaian bukti dengan daftar alat bukti yang disampaikan dalam sidang Pemeriksaan; - dokumen Temuan/Laporan, Daftar Alat Bukti dan/atau Pimpinan Sidang meminta kepada Terlapor untuk menyampaikan jawaban secara tertulis sesuai dengan Formulir Jawaban Terlapor diletakkan pada meja Majelis Pemeriksa; - kesiapan tenaga keamanan dalam ruang sidang; - Kesiapan live streaming sidang. c. Sekretaris Pemeriksa menayangkan video tata tertib sidang di hadapan para pihak dan pengunjung; d. Sekretaris Pemeriksa meminta kepada Para Pihak dan pengunjung sidang untuk berdiri, kemudian mempersilakan Majelis Pemeriksa memasuki ruang sidang; 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; Pimpinan Sidang membuka sidang dengan terlebih dahulu menyampaikan salam pembuka, hari dan tanggal pelaksanaan sidang, nomor register Temuan/Laporan, serta agenda sidang pemeriksaan. f. Agenda Jawaban Terlapor: - Pimpinan Sidang meminta kepada Terlapor untuk menyampaikan jawaban secara tertulis sesuai dengan Formulir; Model ADM.JAWABAN dan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		menghadirkan saksi dan/atau ahli dalam sidang pemeriksaan. i. Agenda Kesimpulan: - Majelis Pemeriksa memberi kesempatan kepada Penemu/Pelapor dan Terlapor untuk menyampaikan kesimpulan secara lisan atau tertulis; - Kesimpulan secara lisan dapat disampaikan pada hari yang sama saat dilakukannya sidang pembuktian, penyampaian Kesimpulan dilakukan setelah proses pembuktian selesai; - 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. j. Agenda Pembacaan Putusan, Majelis Pemeriksa membacakan putusan dalam sidang yang terbuka untuk umum.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sidang Administratif dilaksanakan sesuai dengan yang tercantum dalam undangan pemberitahuan panggilan sidang yang disampaikan secara lisan/tertulis atau sampai 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 melalui: 1. Datang langsung ke Kantor Bawaslu Kota Serang; 2. Surat kepada Ketua Bawaslu Kota Serang; PPID Bawaslu Kota Serang; 3. Kanal pengaduan resmi Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	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; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelesaian Pelanggaran Administratif Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan Sidang; 2. Meja dan kursi untuk Majelis Pemeriksa yang posisinya lebih tinggi 30 cm dari meja dan kursi untuk Pelapor/Penemu, atau Terlapor.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		3. Meja ditutupi kain berwarna hijau; 4. Meja dan kursi untuk Pelapor/Penemu yang terletak di sisi kanan depan Majelis Pemeriksa; 5. Meja dan kursi untuk Terlapor yang terletak di sisi kiri depan Majelis Pemeriksa; 6. 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; 7. Kursi untuk Asisten Pemeriksa yang letaknya menyesuaikan dengan kondisi ruangan yang tersedia, namun sedapat mungkin berada di belakang atau dekat dengan Majelis Pemeriksa; 8. Latar belakang bertulisakan nama lembaga atau spanduk dengan tulisan "SIDANG PEMERIKSAAN PELANGGARAN ADMINISTRATIF PEMILIHAN UMUM" yang diletakkan pada dinding belakang Majelis Pemeriksa; 9. Kursi untuk Saksi, Ahli, dan/atau pengunjung sidang; 10. Papan nama bertuliskan "MAJELIS PEMERIKSA", "PELAPOR", "PENEMU" "TERLAPOR", "SEKRETARIS PEMERIKSA", "ASISTEN PEMERIKSA", dan "PERISALAH"; 11. Bendera Merah-Putih; 12. Pataka Bawaslu; 13. Lambang negara; 14. Palu sidang; 15. Kitab suci; 16. Pembatas pengunjung;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		17. Pengeras suara; 18. Komputer; 19. Mesin pencetak kertas dan pemindai; 20. Alat perekam audio dan/atau video; 21. Alat tulis kantor; 22. Perlengkapan lain sesuai dengan prosedur; 23. Satuan Pengamanan.

4. **STANDAR PELAYANAN INFORMASI TINDAK LANJUT PUTUSAN ADMINISTRATIF, PUTUSAN ETIK, PUTUSAN PIDANA DAN REKOMENDASI PELANGGARAN NETRALITAS APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pengguna layanan merupakan pihak berhak mendapatkan layanan informasi tindak lanjut Putusan; 2. Pengguna layanan menyampaikan berkas Putusan Pelanggaran Pemilu sesuai jenis pelanggaran.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Bawaslu memastikan pengguna layanan adalah orang yang berhak menerima layanan; 2. Bawaslu memeriksa amar Putusan terkait batas akhir pelaksanaan Putusan yang disampaikan oleh pengguna layanan; 3. Bawaslu memeriksa data atau dokumen hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu; 4. Bawaslu memberikan informasi hasil pelaksanaan tindak lanjut penanganan pelanggaran yang dilaksanakan oleh instasi terkait; 5. Dalam hal, belum terdapat data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu dari instasi terkait, maka Bawaslu melakukan koordinasi; 6. Bawaslu memberikan hasil koordinasi dengan instansi terkait berupa informasi hasil pelaksanaan tindak lanjut.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Dalam hal data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu sudah diterima Bawaslu dari instansi terkait dapat disampaikan kepada pengguna layanan pada hari yang sama; 2. Dalam hal data, dokumen atau informasi hasil tindak lanjut penanganan pelanggaran Pemilu belum diterima Bawaslu dari instansi terkait, maka Bawaslu akan menyampaikan hasil koordinasi dengan instansi terkait kepada pengguna layanan 1x24 jam setelah informasi hasil koordinasi didapatkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Layanan	Data tindak lanjut hasil penangan pelanggaran baik berupa dokumen atau informasi.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke Kantor Bawaslu Kota Serang; 2. Surat kepada Ketua Bawaslu Kota Serang; 3. PPID Bawaslu Kota Serang; 4. Kanal pengaduan resmi Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	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; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan Penerimaan Laporan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi Penerimaan Laporan; 4. Informasi jam layanan; 5. Komputer/Laptop; 6. Mesin pencetak kertas; 7. Mesin pindai dokumen; 8. Mesin fotocopy; 9. Pendingin ruangan; 10. CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran ringan; 12. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat; 13. Sistem antrian;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		14. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 15. Layar informasi elektronik terkait layanan; 16. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 17. Buku tamu; 18. Alat tulis kantor; 19. Bahan cetak informasi layanan; 20. Tempat sampah; 21. Stempel Sekretariat; 22. Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang menguasai mekanisme tindak lanjut Putusan Pelanggaran Pemilu maupun Rekomendasi Pelanggaran Pemilu maupun Putusan Koreksi Pemilu; 2. Pegawai yang memahami tentang jenis pelanggaran Pemilu; Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang, Kepala Sekretariat, dan pejabat/petugas yang berwenang sesuai tugas dan kewenangannya. 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	- 1 (satu) orang pegawai - Satuan Pengamanan minimal 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Penerimaan layanan dilaksanakan oleh Petugas yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Kota Serang selama berada di lingkungan kantor Bawaslu Kota Serang.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

5. **STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN INFORMASI PUBLIK**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik secara tertulis atau melalui media elektronik yang disediakan PPID Bawaslu Kota Serang. 2. Pemohon mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik. 3. Melampirkan identitas diri yang sah (KTP/SIM/Paspor atau identitas lain yang masih berlaku). 4. Dalam hal diwakili, melampirkan surat kuasa dan identitas penerima kuasa. 5. Menjelaskan informasi yang dimohon serta tujuan penggunaan informasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan informasi kepada PPID Bawaslu Kota Serang secara langsung atau melalui media elektronik. PPID Pelaksana menerima permohonan dan melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi. 3. Apabila persyaratan belum lengkap, PPID meminta pemohon melengkapinya. 4. Apabila telah lengkap, permohonan diregistrasi dalam Register Permohonan Informasi Publik. 5. PPID memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada pemohon. 6. PPID melakukan penelusuran dan pengujian penguasaan informasi. 7. Dalam hal informasi termasuk informasi yang dikecualikan, PPID melakukan uji konsekuensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 8. PPID menyampaikan Pemberitahuan Tertulis kepada Pemohon mengenai diterima atau ditolaknya permohonan informasi. 9. Apabila informasi tersedia dan terbuka, PPID menyerahkan informasi sesuai media yang dimohonkan. 10. Apabila pemohon tidak puas terhadap pelayanan informasi, dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Registrasi permohonan dilakukan pada hari kerja yang sama setelah persyaratan dinyatakan lengkap. 2. Pemberitahuan tertulis diberikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima. 3. Dalam hal diperlukan perpanjangan, PPID dapat memperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja disertai pemberitahuan tertulis kepada pemohon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya. Penggandaan dokumen menjadi tanggung jawab pemohon sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5	Produk Layanan	1. Formulir Permohonan Informasi Publik. 2. Register Permohonan Informasi Publik. 3. Tanda Bukti Permohonan Informasi. 4. Pemberitahuan Tertulis PPID. 5. Salinan Informasi Publik. 6. Surat Penolakan Informasi (apabila informasi dikecualikan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada PPID Bawaslu Kota Serang melalui pelayanan langsung, surat, surat elektronik (email), website resmi, atau media pelayanan pengaduan lainnya yang disediakan Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Ruang tunggu. 4. Komputer/laptop. 5. Printer dan scanner. 6. Mesin fotokopi. 7. Jaringan internet. 8. Website PPID Bawaslu Kota Serang. 9. Formulir permohonan informasi. 10. Register permohonan informasi. 11. Buku tamu. 12. Media informasi layanan. 13. Sarana pelayanan bagi penyandang disabilitas. 14. APAR, CCTV, jalur evakuasi, dan fasilitas pendukung lainnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

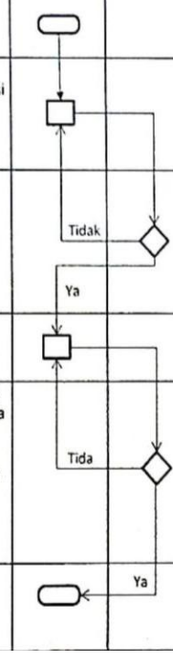
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan mengenai keterbukaan informasi publik. 2. Memahami Peraturan Bawaslu tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik. 3. Mampu memberikan pelayanan informasi secara profesional, cepat, tepat, sederhana, dan akuntabel. 4. Mampu mengoperasikan aplikasi dan sistem informasi PPID. 5. Menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Atasan PPID Bawaslu Kota Serang secara berkala melalui monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan informasi publik.
5	Jumlah Pelaksana	1. Pembina PPID; 2. Tim Pertimbangan PPID 3. Atasan PPID; 4. Pejabat PPID 5. Petugas pelayanan Informasi PPID.
6	Jaminan Pelayanan	1. Setiap permohonan informasi diregistrasi dan memperoleh tanda bukti penerimaan. 2. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, sederhana, transparan, dan tidak diskriminatif. 3. Informasi diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip keterbukaan informasi publik.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Identitas dan data pribadi pemohon dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen pelayanan informasi disimpan secara aman dan terdokumentasi. 3. Keamanan dan keselamatan pemohon selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Kota Serang menjadi tanggung jawab Bawaslu Kota Serang sesuai kewenangannya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. 3. Pengaduan dan masukan masyarakat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

ALUR PELAYANAN PENERIMAAN INFORMASI PUBLI

No	Uraian	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi	Petugas Pelayanan Informasi	PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
A	Pelayanan Permohonan							
1	Melapor dan menyampaikan maksud dan tujuannya kepada petugas keamanan/ penerima tamu				Kartu Identitas Diri Pemohon	2 menit		Pelayanan dimulai dari jam 09.00 WIB - 15.00 WIB
2	a. Menerima, mengisi buku tamu dan mengarahkan pemohon informasi ke ruang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) b. Menghubungi Petugas pelayanan Informasi				Buku Tamu yang belum terisi, Kartu Identitas Pemohon	10 menit	Kartu Identitas, Buku Tamu yang sudah terisi	
3	Menerima serta menjelaskan prosedur dan maklumat layanan informasi kepada pemohon informasi. Jika pemohon menerima dan memahami maka pemohon diberikan formulir permohonan informasi untuk diisi, jika tidak menerima maka proses layanan informasi dihentikan				Media informasi, Maklumat Layanan Informasi, dan formulir permohonan informasi	15 menit		
4	Mengisi formulir permohonan informasi dan menyerahkannya kepada Petugas Pelayanan Informasi (PPI)				Formulir permohonan informasi yang belum terisi	15 menit	Formulir permohonan informasi yang telah terisi	
5	Memeriksa formulir permohonan informasi dan identitas pemohon. Jika tidak sesuai formulir dikembalikan kepada pemohon informasi untuk disesuaikan. Jika sesuai, meregistrasi permohonan informasi dan memberikan tanda bukti dilakukannya permohonan informasi dari PPI kepada pemohon informasi				Formulir permohonan informasi yang sudah terisi, formulir register permohonan informasi publik yang belum terisi, tanda bukti yang belum terisi dan kartu identitas pemohon	30 menit	Formulir register permohonan informasi publik yang sudah terisi, tanda bukti permohonan yang sudah terisi	Tanda bukti permohonan sekurang kurangnya berisi data diri pemohon, alasan penggunaan informasi, waktu dan tanggal penerimaan permohonan, nama petugas penerima permohonan dan jabatannya serta alamat dan atau no telpon konfirmasi
6	Menerima tanda bukti dilakukannya permohonan informasi dari pelayanan informasi					2 menit	Tanda bukti permohonan yang sudah terisi	Rekapitulasi dan laporan dilakukan setiap hari kerja dimulai pukul 15.00 - 16.00 WIB



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

6. **STANDAR PELAYANAN ADVOKASI HUKUM**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pemohon merupakan Penerima Advokasi Hukum sesuai Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023, meliputi Pimpinan, Pejabat, Pegawai, Mantan Pimpinan, Mantan Pejabat, Pensiunan/Mantan Pegawai, dan Pihak Lain yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Advokasi Hukum untuk masyarakat umum berupa konsultasi hukum; 3. Advokasi hukum untuk pegawai sesuai waktu yang dibutuhkan; 4. Penerima Advokasi Hukum yang memiliki status sebagai terdakwa atas suatu tindak pidana yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi, tugas, wewenang, dan kewajiban pengawasan Pemilu dan/atau Pemilihan diberikan Advokasi Hukum, kecuali untuk tindak pidana korupsi; 5. Penerima Advokasi Hukum yang mendapatkan surat panggilan untuk dimintai keterangan atau kesaksian dari aparat penegak hukum. 6. Pemberian Advokasi Hukum dilakukan kepada Penerima Advokasi Hukum yang mendapatkan somasi, keberatan, dan/atau upaya administratif. 7. Penerima Advokasi Hukum adalah Pimpinan, Pejabat, Pegawai, Mantan Pimpinan, Mantan Pejabat, Pensiunan/Mantan Pegawai dan Pihak Lain yang membutuhkan Advokasi Hukum yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Ketua Bawaslu, untuk melaksanakan tugas tertentu berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang undangan. 8. Mengajukan permohonan Advokasi Hukum secara tertulis kepada Ketua Bawaslu Kota Serang atau berdasarkan penugasan Ketua Bawaslu Kota Serang. 9. Melampirkan identitas pemohon yang sah. 10. Melampirkan dokumen pendukung berupa surat panggilan, gugatan, somasi, keberatan, upaya administratif, atau dokumen hukum lainnya sesuai jenis perkara. 11. Menyampaikan kronologi singkat dan dokumen pendukung yang berkaitan dengan permasalahan hukum.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan Advokasi Hukum kepada Ketua Bawaslu Kota Serang atau melalui Unit Kerja yang membidangi hukum. 2. Permohonan diregistrasi dan dilakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi. 3. Unit Kerja melakukan telaah terhadap kewenangan dan ruang lingkup permohonan. 4. Ketua Bawaslu Kota Serang memberikan penugasan kepada Unit Kerja sesuai kewenangannya. 5. Unit Kerja melakukan koordinasi dengan pihak terkait apabila diperlukan. 6. Advokasi Hukum diberikan sesuai jenis permasalahan hukum, meliputi: - konsultasi hukum; - pemberian pendapat hukum; - pembahasan perkara; - Pendampingan penyusunan dokumen hukum; - Pendampingan pemeriksaan, penyelidikan, penyidikan, atau persidangan sesuai kewenangan; - Pendampingan terhadap somasi, keberatan, dan upaya administratif; dan/atau - Tindakan hukum lainnya sesuai Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023. 7. Hasil Advokasi Hukum didokumentasikan sebagai arsip layanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Konsultasi hukum dilaksanakan paling lama 120 (seratus dua puluh) menit setiap sesi. 2. Pendampingan hukum dan layanan lainnya dilaksanakan sesuai kebutuhan dan tahapan penyelesaian permasalahan hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4	Biaya/Tarif	- Tidak dipungut biaya (gratis). - Pendanaan pelaksanaan Advokasi Hukum dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal pelaksanaan Advokasi Hukum memerlukan perjalanan dinas di luar wilayah kerja, pembiayaan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. - Dalam hal panggilan apabila berada di luar domisili Penerima Advokasi Hukum, Bawaslu, Bawaslu Provinsi, dan Bawaslu Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangan masing-masing dapat memberikan biaya perjalanan dinas.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

5	Produk Layanan	Produk Layanan Advokasi Hukum meliputi: a. Konsultasi hukum; b. Pemberian pendapat hukum; c. Pembahasan perkara; d. Pendampingan penyusunan dokumen hukum; dan/atau e. Tindakan hukum lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 1. Layanan Advokasi Hukum Perkara Pidana meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan dokumen persidangan, pendampingan di pengadilan, pemantauan proses persidangan, pendampingan pemberian keterangan atau kesaksian, pendampingan upaya hukum biasa dan/atau luar biasa, serta kegiatan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Layanan Advokasi Hukum Perkara Perdata meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan dokumen persidangan, penyiapan saksi dan/atau ahli, pendampingan sebagai kuasa hukum berdasarkan surat kuasa khusus, pendampingan upaya hukum, dan kegiatan lain sesuai ketentuan. 3. Layanan Advokasi Hukum Perkara Tata Usaha Negara meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan dokumen persidangan, penyiapan saksi dan/atau ahli, serta kegiatan lain sesuai ketentuan. 4. Layanan Advokasi Hukum Pengujian Peraturan Perundang-undangan, baik pengujian Undang-Undang di Mahkamah Konstitusi maupun pengujian Peraturan Perundang-undangan di bawah Undang-Undang di Mahkamah Agung, meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan dokumen persidangan, penyiapan saksi dan/atau ahli, pendampingan persidangan, fasilitasi penyampaian dokumen persidangan, dan kegiatan lain sesuai ketentuan. 5. Layanan Advokasi Hukum Perselisihan Hasil Pemilu dan Pemilihan meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan keterangan tertulis dan dokumen persidangan, pendampingan persidangan di Mahkamah Konstitusi, serta kegiatan lain sesuai ketentuan. 6. Layanan Advokasi Hukum Perkara Kode Etik Penyelenggara Pemilu meliputi konsultasi hukum, pembahasan perkara, pendampingan penyusunan dokumen persidangan, penyiapan saksi dan/atau ahli, pendampingan sidang kode etik, serta kegiatan lain sesuai ketentuan. 7. Layanan Advokasi Hukum Perkara Lain yang Melibatkan Pengawas Pemilu, sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan kepada Bawaslu Kota Serang melalui: 1. Pelayanan langsung pada Unit Kerja yang membidangi hukum; 2. Surat kepada Ketua Bawaslu Kota Serang; 3. Surat elektronik (email) resmi; 4. Website resmi Bawaslu Kota Serang; atau 5. Kanal pengaduan resmi yang disediakan Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023. 2. Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023 tentang Layanan Advokasi Hukum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang konsultasi hukum. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer dan scanner. 5. Jaringan internet. 6. Perangkat komunikasi. 7. Ruang rapat apabila diperlukan. 8. Arsip dokumen hukum. 9. Peraturan perundang-undangan dan database hukum. 10. Alat tulis kantor. 11. Sarana pelayanan bagi penyandang disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami hukum kepemiluan dan peraturan perundang-undangan. 2. Memahami teknik penyusunan dokumen hukum. 3. Memiliki kemampuan analisis hukum dan litigasi/nonlitigasi sesuai kewenangan. 4. Memiliki kemampuan komunikasi dan konsultasi hukum. 5. Menjunjung tinggi kode etik, kerahasiaan, dan profesionalitas.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang serta Kepala Sekretariat sesuai kewenangan masing-masing secara berkala dan berkelanjutan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

5	Jumlah Pelaksana	Pelaksanaan layanan Advokasi Hukum dilaksanakan oleh Unit Kerja yang membidangi hukum pada Sekretariat Bawaslu Kota Serang sesuai penugasan Ketua Bawaslu Kota Serang, paling sedikit terdiri atas: 1) Satu orang penanggung jawab/ koordinator; 2) Satu orang pelaksana layanan; dan 3) Dapat melibatkan pejabat/pegawai terkait, Tim Advokasi Hukum, atau pihak lain sesuai kebutuhan penanganan permasalahan hukum berdasarkan penugasan Ketua Bawaslu Kota Serang.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan Advokasi Hukum diberikan secara profesional, objektif, independen, akuntabel, efektif, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap permohonan Advokasi Hukum diregistrasi, ditelaah, dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Bawaslu Kota Serang berdasarkan Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023. 3. Pemberian Advokasi Hukum dilaksanakan berdasarkan penugasan Ketua Bawaslu Kota Serang atau permohonan dari Penerima Advokasi Hukum sesuai ketentuan. 4. Seluruh pelayanan Advokasi Hukum diberikan tanpa dipungut biaya (gratis).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Identitas, dokumen, data, dan informasi yang diperoleh dalam pelaksanaan Advokasi Hukum dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumen Advokasi Hukum dikelola, diadministrasikan, dan disimpan secara tertib serta aman oleh Unit Kerja yang membidangi hukum. 3. Penerima Advokasi Hukum memperoleh perlindungan dalam proses pemberian layanan sesuai kewenangan Bawaslu Kota Serang dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Kota Serang menjadi tanggung jawab Bawaslu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		Kota Serang sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan layanan Advokasi Hukum dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan. 2. Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan Advokasi Hukum, peningkatan kompetensi pelaksana, dan penyempurnaan tata kelola pelayanan. 3. Pengaduan, saran, masukan, dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan Advokasi Hukum.

7. STANDAR PELAYANAN JARINGAN DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM NASIONAL (JDIH)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	Tidak terdapat persyaratan administratif maupun teknis bagi masyarakat untuk mengakses Produk Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Bawaslu. Pengguna layanan dapat mengakses informasi hukum secara langsung melalui laman JDIH Bawaslu atau media elektronik yang disediakan oleh Bawaslu Kota Serang. Layanan dapat diakses langsung lewat laman https://jdih.bawaslu.go.id/ atau lewat pemindaian kode QR (*QR Code*) yang ada dikantor Bawaslu Kota Serang.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses laman JDIH Bawaslu melalui https://jdih.bawaslu.go.id atau melakukan pemindaian QR Code yang tersedia pada Kantor Bawaslu Kota Serang. 2. Pengguna memilih menu Produk Hukum Bawaslu Kabupaten/Kota. 3. Pengguna memilih Bawaslu Provinsi Banten kemudian Bawaslu Kota Serang. 4. Pengguna dapat melihat, membaca, mengunduh, dan memanfaatkan Produk Hukum yang telah dipublikasikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi dapat diperoleh secara langsung (real time) setelah pengguna mengakses laman JDIH.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif. (Gratis).
5	Produk Layanan	Dokumen Produk Hukum Bawaslu Kota Serang dalam bentuk dokumen elektronik (softcopy), antara lain: 1. Peraturan Bawaslu; 2. Keputusan Bawaslu; 3. Surat Edaran; 4. Produk hukum Bawaslu Kota Serang yang bersifat terbuka; dan/atau 5. Dokumen hukum lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan JDIH dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke Bawaslu Kota Serang; 2. Surat kepada Ketua Bawaslu Kota Serang; 3. Email resmi Bawaslu Kota Serang; 4. PPID Bawaslu Kota Serang; atau 5. Kanal pengaduan resmi lainnya yang disediakan Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023; 2. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional. 3. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2020 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang kerja pengelola JDIH. 2. Komputer/laptop. 3. Jaringan internet. 4. Website JDIH Bawaslu (https://jdih.bawaslu.go.id). 5. Perangkat pemindai (scanner). 6. Printer. 7. Server atau media penyimpanan dokumen elektronik. 8. QR Code akses JDIH. 9. Lemari atau media penyimpanan arsip produk hukum. 10. Alat tulis kantor dan sarana pendukung lainnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana layanan merupakan pegawai yang: 1. Memahami ketentuan mengenai Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH). 2. Memahami teknik dokumentasi, klasifikasi, pengelolaan, dan pengarsipan produk hukum. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi dan website JDIH. 4. Memiliki kemampuan pengelolaan dokumen elektronik dan teknologi informasi. 5. Memiliki kemampuan pelayanan kepada pengguna JDIH.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang serta Sekretaris Bawaslu Kota Serang sesuai tugas dan kewenangannya. 2. Pengawasan dilakukan secara berkala terhadap pelaksanaan pengelolaan JDIH. 3. Monitoring dilakukan terhadap kelengkapan, keakuratan, kemutakhiran, dan ketersediaan dokumentasi hukum yang dipublikasikan.
5	Jumlah Pelaksana	Pengelolaan JDIH dilaksanakan oleh Pengelola JDIH pada Bawaslu Kota Serang sesuai Keputusan Ketua Bawaslu, paling sedikit terdiri atas: 1. Penanggung jawab JDIH; 2. Pengelola/administrator JDIH; dan 3. Pelaksana teknis sesuai kebutuhan pengelolaan dokumentasi dan informasi hukum.
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumentasi dan informasi hukum yang disajikan merupakan produk hukum resmi Bawaslu yang telah ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Dokumentasi hukum dikelola berdasarkan asas kelengkapan, kemudahan, kecepatan, ketepatan, keterpaduan, dan kebermanfaatan. 3. Produk hukum yang bersifat terbuka dapat diakses masyarakat secara mudah melalui JDIH Bawaslu. 4. Pelayanan diberikan tanpa dipungut biaya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keaslian (otentisitas), keutuhan (integritas), dan ketersediaan dokumentasi hukum dijamin sesuai ketentuan pengelolaan JDIH. 2. Dokumen hukum dikelola, disimpan, dipelihara, dan dicadangkan (backup) secara aman dalam bentuk fisik dan/atau elektronik. 3. Keamanan sistem informasi JDIH dijaga untuk menjamin keberlangsungan akses layanan. 4. Keamanan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Kota Serang menjadi tanggung jawab Bawaslu Kota Serang sesuai ketentuan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pengelolaan JDIH dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi meliputi kelengkapan dokumentasi hukum, kemutakhiran data, kualitas pengelolaan, dan aksesibilitas layanan JDIH. 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pengelolaan dan pelayanan JDIH. Pengaduan, saran, dan masukan masyarakat menjadi bahan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan JDIH.

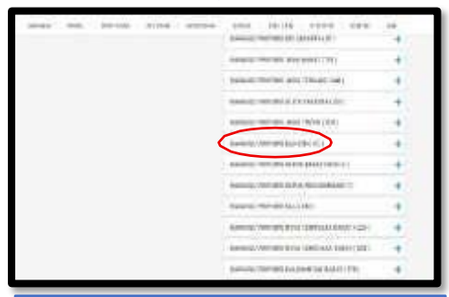
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

ALUR PENGAMBILAN PRODUK HUKUM BAWASLU KOTA SERANG

Buka laman https://jdih.bawaslu.go.id/ atau lewat pemindaian kode QR (*QR Code*) yang ada dikantor Bawaslu Kota Serang.



Klik Produk Hukum Bawaslu Kabupaten/Kota



Klik Bawaslu Provinsi Banten



Klik Bawaslu Kota Serang



Silahkan klik produk Hukum Bawaslu Kota Serang yang dibutuhkan



Produk Hukum Bawaslu Kota Serang telah selesai di unduh dalam bentuk *Soft File*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8. **STANDAR PELAYANAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pemohon merupakan Peserta Pemilu atau pihak yang memiliki kedudukan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Permohonan diajukan secara tertulis kepada Bawaslu Kota Serang sesuai kewenangannya. 3. Menggunakan formulir permohonan penyelesaian sengketa proses Pemilu. 4. Melampirkan fotokopi identitas Pemohon atau kuasa yang sah. 5. Melampirkan surat kuasa apabila permohonan diajukan melalui kuasa hukum. 6. Melampirkan objek sengketa berupa Keputusan KPU Kota Serang atau Berita Acara yang menjadi objek sengketa. 7. Melampirkan alat bukti yang mendukung permohonan. 8. Permohonan diajukan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak keputusan KPU Kota Serang ditetapkan atau diumumkan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan kepada Bawaslu Kota Serang. 2. Petugas menerima dan memberikan tanda terima permohonan. 3. Bawaslu melakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi permohonan. 4. Apabila persyaratan belum lengkap, Pemohon diberi kesempatan melakukan perbaikan sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu. 5. Permohonan yang memenuhi syarat diregister dalam Register Sengketa Proses Pemilu. 6. Bawaslu melakukan verifikasi formil dan materiil terhadap permohonan. 7. Para pihak dipanggil untuk mengikuti mediasi (atau melalui musyawarah mufakat untuk mencapai kesepakatan) dalam penyelesaian sengketa. 8. Apabila mediasi mencapai kesepakatan, dibuat Berita Acara Kesepakatan. 9. Apabila mediasi tidak mencapai kesepakatan, penyelesaian dilakukan melalui adjudikasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Bawaslu membacakan putusan dan menyampaikan salinan putusan kepada para pihak.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian sengketa proses Pemilu di Bawaslu adalah paling lama 12 (dua belas) hari kerja sejak permohonan diregistrasi.
4	Biaya/Tarif	Seluruh layanan penyelesaian sengketa proses Pemilu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Layanan	1. Tanda Terima Permohonan. 2. Register Permohonan Sengketa Proses Pemilu. 3. Berita Acara Mediasi (Musyawarah) 4. Putusan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu. 5. Salinan Putusan yang disampaikan kepada para pihak.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: - Meja layanan Bawaslu Kota Serang; - Surat resmi; - Email resmi Bawaslu Kota Serang; - PPID/Website resmi Bawaslu Kota Serang; - Media sosial resmi Bawaslu Kota Serang. - Seluruh pengaduan dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diberikan tanggapan sesuai ketentuan pengelolaan pengaduan yang berlaku.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023. 2. Peraturan Bawaslu Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	a. Ruang penerimaan permohonan sengketa. b. Ruang mediasi/musyawarah penyelesaian sengketa. c. Ruang sidang adjudikasi. d. Ruang tunggu para pihak. e. Perangkat komputer, printer, scanner, jaringan internet, dan aplikasi pendukung. f. Peralatan perekaman audio dan/atau video persidangan. g. Perlengkapan persidangan (meja majelis, meja para pihak, kursi, mikrofon, papan nama, dan perlengkapan administrasi). h. Arsip fisik dan elektronik perkara. i. Sarana bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan pelayanan publik.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan terdiri atas Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang, Sekretariat Bawaslu Kota Serang, dan/atau petugas yang ditunjuk sesuai tugas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		dan kewenangannya, yang memiliki kompetensi mengenai hukum kepemiluan, penyelesaian sengketa proses Pemilu, administrasi persidangan, pelayanan publik, etika penyelenggara Pemilu, serta mampu mengoperasikan aplikasi pendukung administrasi penyelesaian sengketa.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang sesuai pembagian tugas, Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Serang, serta dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan mekanisme pengawasan internal Bawaslu.
5	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan tahapan penyelesaian sengketa proses Pemilu, yang terdiri atas Majelis Penyelesaian Sengketa, Panitera, petugas penerima permohonan, petugas administrasi persidangan, serta personel pendukung lainnya sesuai ketentuan Peraturan Bawaslu.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan, dilaksanakan secara profesional, objektif, independen, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, tepat waktu, dan tanpa dipungut biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Bawaslu Kota Serang menjamin keamanan dokumen permohonan, alat bukti, data para pihak, serta keamanan dan ketertiban selama proses penyelesaian sengketa berlangsung sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan perlindungan data, keselamatan para pihak, serta keamanan sarana dan prasarana pelayanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi internal, pengukuran kepatuhan terhadap standar pelayanan, penilaian kinerja pegawai, tindak lanjut atas pengaduan masyarakat, serta penyempurnaan standar pelayanan berdasarkan hasil evaluasi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

9. **STANDAR PELAYANAN SOSIALISASI DAN PENGAWASAN PARTISIPATIF**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	A. Persyaratan Administratif 1. Mengisi daftar hadir, formulir pendaftaran, atau menyampaikan surat permohonan kegiatan sosialisasi dan/atau pengawasan partisipatif sesuai jenis layanan. 2. Melampirkan identitas diri yang sah bagi peserta perseorangan, berupa KTP elektronik, Kartu Pelajar, atau Kartu Tanda Mahasiswa. 3. Bagi organisasi, lembaga, komunitas, media massa, atau perguruan tinggi, melampirkan surat permohonan dan/atau profil singkat lembaga serta dokumen legalitas apabila diperlukan. B. Sasaran Peserta Pengawasan Partisipatif 1. Pemilih pemula dan pemilih muda. 2. Pemilih perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok masyarakat rentan lainnya. 3. Tokoh agama, tokoh masyarakat, tokoh adat, dan tokoh pemuda. 4. Organisasi kemasyarakatan, organisasi kepemudaan, komunitas masyarakat, dan organisasi profesi. 5. Peserta didik, mahasiswa, pendidik, dosen, serta perguruan tinggi. 6. Pemantau Pemilu, media massa, komunitas digital, pegiat demokrasi, dan masyarakat umum di Kota Serang.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendidikan Pengawas Partisipatif a. Bawaslu Kota Serang melakukan identifikasi dan penetapan peserta sesuai sasaran dan kebutuhan program. b. Pelaksanaan pendidikan pengawasan partisipatif dilakukan secara tatap muka, daring, atau metode lain sesuai ketentuan. c. Peserta memperoleh materi mengenai kepemiluan, pengawasan partisipatif, pencegahan pelanggaran, teknik pengawasan, serta tata cara penyampaian informasi atau laporan dugaan pelanggaran. d. Bawaslu Kota Serang melakukan pembinaan dan penguatan jejaring pengawasan partisipatif sebagai tindak lanjut kegiatan. 2. Forum Warga Pengawasan Partisipatif a. Bawaslu Kota Serang menyelenggarakan forum dialog, diskusi, atau kegiatan partisipatif bersama masyarakat, komunitas, dan pemangku kepentingan. b. Peserta memperoleh edukasi kepemiluan, pengawasan partisipatif, serta ruang diskusi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		mengenai potensi kerawanan dan upaya pencegahan pelanggaran Pemilu. 3. Pojok Pengawasan a. Masyarakat memperoleh layanan informasi, konsultasi, dan edukasi kepemiluan melalui Pojok Pengawasan di Kantor Bawaslu Kota Serang atau lokasi pelayanan lainnya. b. Petugas memberikan informasi kepemiluan serta menerima informasi awal atau dugaan pelanggaran yang disampaikan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Kerja Sama dengan Perguruan Tinggi a. Bawaslu Kota Serang dapat menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi melalui Nota Kesepahaman (MoU) dan/atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Kerja sama dapat berupa pendidikan pengawasan partisipatif, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, seminar, kuliah umum, magang, atau kegiatan akademik lainnya. 5. Kampung Pengawasan Partisipatif a. Bawaslu Kota Serang melakukan identifikasi wilayah berdasarkan potensi kerawanan Pemilu dan tingkat partisipasi masyarakat. b. Pembentukan Kampung Pengawasan Partisipatif dilaksanakan melalui koordinasi dengan pemerintah kelurahan/desa, tokoh masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. c. Bawaslu Kota Serang melakukan pembinaan dan pendampingan secara berkelanjutan terhadap Kampung Pengawasan Partisipatif. 6. Pengawasan Partisipatif Berbasis Media Digital a. Bawaslu Kota Serang melibatkan masyarakat, komunitas digital, media massa, dan kreator konten dalam penyebarluasan informasi kepemiluan dan pengawasan partisipatif. b. Bawaslu Kota Serang menyampaikan materi edukasi, publikasi, serta literasi digital untuk mencegah penyebaran disinformasi, hoaks, ujaran kebencian, dan informasi yang berpotensi mengganggu integritas Pemilu.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Berdasarkan Jenis Program Kegiatan: 1. Pendidikan Pengawas Partisipatif: Diselenggarakan durasi hingga 3 (tiga) hari sesuai juknis. 2. Forum Warga**:** Dilaksanakan secara berkala (paling sedikit 3 kali dalam 1 tahun). 3. Pojok Pengawasan: Dilayani setiap hari kerja (Senin–Jumat) sesuai jam operasional kantor. 4. Kerja Sama Perguruan Tinggi: Sesuai kesepakatan masa berlaku MoU/PKS atau

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		durasi program (misal: magang 1–3 bulan, KKN 1–2 bulan). 5. Kampung Pengawasan Partisipatif: Proses pembentukan hingga pendampingan berkelanjutan selama tahapan Pemilu/Pemilihan. 6. Pengawasan Partisipatif Berbasis Media Digital dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai kebutuhan publikasi, edukasi, dan tahapan Pemilu atau Pemilihan.
4	Biaya/Tarif	- Tidak dipungut biaya (gratis). - Biaya penyelenggaraan layanan menjadi tanggung jawab Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang dan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD) dan/atau sumber pendanaan lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5	Produk Layanan	1. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pendidikan pengawasan partisipatif. 2. Sertifikat atau piagam keikutsertaan bagi peserta, apabila dipersyaratkan dalam penyelenggaraan kegiatan. 3. Layanan konsultasi dan edukasi kepemiluan melalui Pojok Pengawasan. 4. Materi sosialisasi dan bahan edukasi pengawasan partisipatif, baik dalam bentuk cetak maupun digital. 5. Dokumen kerja sama, berupa Nota Kesepahaman (MoU) dan/atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan perguruan tinggi atau pemangku kepentingan lainnya. 6. Terbentuknya Kampung Pengawasan Partisipatif dan/atau jejaring pengawasan partisipatif sesuai program Bawaslu Kota Serang. 7. Publikasi dan konten edukasi pengawasan partisipatif melalui media cetak, media elektronik, media sosial, dan platform digital lainnya. 8. Laporan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pengawasan partisipatif.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	A. Sarana Pengaduan & Masukan: 1. Langsung: Datang ke Kantor Bawaslu Kota Serang (Ruang Layanan Pengaduan / Pojok Pengawasan). 2. Kotak Saran: Tersedia di area pelayanan Bawaslu Kota Serang. 3. Surat / Email: Disampaikan melalui surat resmi atau pos-el resmi Bawaslu Kota Serang. 4. Kanal Digital / Media Sosial: Melalui website resmi, Helpdesk, atau media sosial Bawaslu Kota Serang. B. Mekanisme Tindak Lanjut: 1. Petugas mencatat setiap pengaduan, saran, atau masukan ke dalam Buku Register Pengaduan Layanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		2. Pengaduan diproses dan diverifikasi oleh tim unit kerja yang membidangi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Humas. 3. Jawaban atau tindak lanjut disampaikan kepada pemohon secara tertulis/lisan dalam rentang waktu terukur.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023. 2. Peraturan Bawaslu Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif.
2	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan sosialisasi dan pengawasan partisipatif meliputi: **1.** Ruang pelayanan dan ruang konsultasi. **2.** Ruang rapat, aula, atau tempat pelaksanaan kegiatan sosialisasi. **3.** Meja layanan dan Pojok Pengawasan. **4.** Perangkat komputer, laptop, printer, scanner, dan jaringan internet. **5.** LCD proyektor, layar proyeksi (screen), televisi/media display (apabila tersedia), serta perangkat audio (sound system, mikrofon, dan speaker). **6.** Bahan sosialisasi berupa modul, buku saku, leaflet, brosur, banner, spanduk, infografis, video edukasi, dan media publikasi digital. **7.** Website resmi, media sosial resmi, dan platform komunikasi digital Bawaslu Kota Serang. **8.** Kendaraan operasional dan perlengkapan pendukung kegiatan lapangan sesuai kebutuhan. **9.** Sarana pendukung bagi penyandang disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **10.** Sarana pendukung lainnya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan terdiri atas Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang, ASN, dan/atau Tenaga Pendukung pada Sekretariat Bawaslu Kota Serang yang memiliki kompetensi: 1. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepemiluan dan pengawasan partisipatif.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		2. Memahami ketentuan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. 3. Memiliki kemampuan komunikasi publik, fasilitasi diskusi, dan penyampaian materi sosialisasi. 4. Mampu membangun jejaring dan kemitraan dengan masyarakat serta pemangku kepentingan. 5. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan media digital dalam pelaksanaan sosialisasi. 6. Memiliki integritas, profesionalitas, serta memberikan pelayanan secara ramah, responsif, dan tidak diskriminatif sesuai kode etik penyelenggara Pemilu.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan melalui: 1. Pengawasan oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang sesuai pembagian tugas dan kewenangan. 2. Pengawasan administratif oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Serang. 3. Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pengawasan partisipatif. 4. Pengawasan terhadap kepatuhan pelaksana dalam menerapkan standar pelayanan. 5. Tindak lanjut atas hasil monitoring, evaluasi, dan pengaduan masyarakat sebagai bahan perbaikan pelayanan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan jenis kegiatan, jumlah peserta, lokasi kegiatan, dan kebutuhan pelayanan, yang sekurang-kurangnya terdiri atas: 1. Penanggung jawab kegiatan. 2. Narasumber dan/atau fasilitator. 3. Moderator (apabila diperlukan). 4. Petugas pelayanan atau registrasi peserta. 5. Petugas administrasi dan dokumentasi. 6. Operator teknologi informasi atau media publikasi. 7. Personel pendukung lainnya sesuai kebutuhan kegiatan.
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin bahwa pelayanan sosialisasi dan pengawasan partisipatif dilaksanakan:

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		1. Sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Secara profesional, transparan, akuntabel, objektif, dan tidak diskriminatif. 3. Tepat waktu sesuai jadwal pelayanan atau pelaksanaan kegiatan. 4. Mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. 5. Tanpa dipungut biaya. 6. Berorientasi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan Pemilu dan Pemilihan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin: 1. Keamanan, ketertiban, dan kenyamanan peserta selama mengikuti kegiatan. 2. Kerahasiaan data pribadi peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Keamanan dokumen administrasi kegiatan. 4. Keselamatan peserta melalui penyediaan sarana dan prasarana yang layak. 5. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai kemampuan dan ketersediaan sarana. 6. Pelaksanaan kegiatan yang memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja sesuai kondisi yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui: 1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan. 2. Penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. 3. Evaluasi terhadap kualitas materi, metode, dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi. 4. Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing. 5. Tindak lanjut atas pengaduan, saran, dan masukan masyarakat. 6. Penyempurnaan standar pelayanan dan peningkatan kompetensi pelaksana berdasarkan hasil evaluasi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

10 STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KEKERASAN SEKSUAL (PPKS)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pelapor merupakan korban, penyintas, saksi, atau pihak lain yang memiliki informasi mengenai dugaan kekerasan seksual di lingkungan Pengawas Pemilu. 2. Menyampaikan laporan secara lisan atau tertulis. 3. Laporan sekurang-kurangnya memuat: a. Identitas pelapor dan terduga pelaku (apabila diketahui); b. Jenis dugaan kekerasan seksual; c. Kronologi kejadian (waktu, tempat, dan uraian kejadian); d. Saksi (apabila ada); dan e. Bukti pendukung, baik berupa dokumen, rekaman, foto, video, maupun bukti elektronik lainnya apabila tersedia.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelapor menyampaikan laporan kepada Bawaslu Kota Serang secara langsung atau melalui media yang disediakan. 2. Petugas menerima dan mencatat laporan dengan menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan, perlindungan korban, non-diskriminasi, dan berperspektif korban. 3. Pokja PPKS melakukan kajian awal terhadap informasi kinerja atau temuan kinerja sesuai pedoman yang berlaku. 4. Kajian dilakukan melalui proses verifikasi terhadap kelengkapan, kebenaran, keabsahan, dan keaslian informasi yang disampaikan. 5. Apabila memenuhi persyaratan, laporan dilanjutkan ke proses klarifikasi terhadap pelapor, terduga, saksi, ahli, atau pihak terkait sesuai kebutuhan. 6. Bawaslu Kota Serang memberikan pendampingan awal serta melakukan koordinasi atau rujukan kepada lembaga yang berwenang apabila korban memerlukan layanan medis, psikologis, hukum, atau layanan lainnya. 7. Hasil penanganan dituangkan dalam berita acara dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan Pedoman PPKS di lingkungan Pengawas Pemilu. 8. Seluruh proses dilaksanakan dengan menjamin kerahasiaan identitas pelapor, penyintas, saksi, dan pihak terkait.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Penerimaan laporan dilaksanakan pada hari dan jam kerja. 2. Kajian awal terhadap informasi kinerja atau

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		temuan kinerja dilaksanakan paling lama 5 (lima) hari sejak laporan diterima. 3. Verifikasi dilaksanakan paling lama 5 (lima) hari sesuai ketentuan Pedoman PPKS. 4. Tindak lanjut penanganan dilaksanakan sesuai hasil kajian dan ketentuan yang berlaku.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5	Produk Layanan	1. Tanda bukti penerimaan laporan. 2. Berita acara penerimaan laporan. 3. Hasil kajian awal. 4. Berita acara verifikasi dan/atau klarifikasi. 5. Rekomendasi tindak lanjut dan/atau surat rujukan kepada instansi atau lembaga yang berwenang apabila diperlukan. 6. Dokumen penanganan sesuai kewenangan Bawaslu Kota Serang.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan terhadap layanan PPKS dapat disampaikan secara langsung, melalui surat, surat elektronik, website, PPID, atau media resmi Bawaslu Kota Serang. Setiap pengaduan dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di lingkungan Pengawas Pemilu dengan tetap menjamin kerahasiaan identitas pelapor, penyintas, saksi, dan pihak terkait.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023. 2. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum. 3. Keputusan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 417/HK.01.01/K1/12/2024 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan PPKS meliputi: 1. Ruang layanan pengaduan yang menjamin privasi dan kerahasiaan. 2. Ruang konsultasi atau ruang wawancara. 3. Meja pelayanan dan ruang tunggu. 4. Komputer, laptop, printer, scanner, dan jaringan internet. 5. Telepon, surat elektronik (e-mail), dan media komunikasi resmi.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		6. Formulir penerimaan laporan, berita acara, register penanganan, dan dokumen administrasi lainnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan terdiri atas Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang, ASN, dan/atau Tenaga Pendukung yang ditugaskan dalam pelayanan PPKS dan memiliki kompetensi: 1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan PPKS. 2. Memahami pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di lingkungan Pengawas Pemilu. 3. Mampu menerima laporan dengan pendekatan yang berperspektif korban, menjaga kerahasiaan, serta menjunjung tinggi etika pelayanan. 4. Memiliki kemampuan komunikasi, wawancara, pencatatan, dan penyusunan administrasi penanganan pengaduan. 5. Mampu melakukan koordinasi dan rujukan kepada instansi atau lembaga terkait sesuai kebutuhan korban. 6. Memiliki integritas, profesionalitas, serta bebas dari konflik kepentingan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh Ketua Bawaslu Kota Serang, Anggota Bawaslu Kota Serang sesuai pembagian tugas, Kepala Sekretariat, dan/atau Pokja Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS), melalui monitoring, evaluasi, serta pengawasan terhadap kepatuhan pelaksana dalam menjalankan standar pelayanan dan menjaga kerahasiaan penanganan perkara.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan penanganan dan kompleksitas kasus, yang sekurang-kurangnya terdiri atas: 1. Penanggung jawab layanan. 2. Petugas penerima laporan. 3. Tim atau Pokja PPKS. 4. Petugas administrasi. 5. Pendamping dan/atau personel lain sesuai kebutuhan penanganan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin pelayanan PPKS diberikan secara profesional, cepat, mudah diakses, tidak dipungut biaya, berperspektif korban, non-diskriminatif, menjaga kerahasiaan identitas pelapor, korban, saksi, dan pihak terkait, serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan selama proses pelayanan. Identitas pelapor, korban, saksi, maupun informasi yang diperoleh dalam penanganan PPKS dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila diperlukan, Bawaslu Kota Serang melakukan koordinasi dan rujukan kepada instansi yang berwenang untuk memberikan perlindungan, pendampingan, layanan medis, psikologis, sosial, maupun bantuan hukum.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan, penilaian kepatuhan terhadap Pedoman PPKS, evaluasi penyelesaian penanganan pengaduan, tindak lanjut atas pengaduan masyarakat, serta peningkatan kapasitas pelaksana sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

11. STANDAR PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a. Nama dan alamat lengkap; b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Surat ditujukan kepada: Sekretaris Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang, Jl. Petir, Link. Jeranak Sekong, Kelurahan Banjar Sari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. 42121; Atau melalui: 1. E-mail: bawaslukotaserang@gmail.com, khusus untuk pengaduan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		internal melalui e-mail: bawaslukotaserang@gmail.com, atau; 2. Datang langsung di Kantor Bawaslu Kota Serang (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan. 3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!: a. Website: https://serangkota.bawaslu.go.id b. SMS melalui nomor 081779018720 c. Whatsap melalui nomor 08119810123 d. Instagram: https://www.instagram.com/bawaslukotaserang/.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Keterangan: 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Serang; 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor Bawaslu Kota Serang, maka pengguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Sekretariat Bawaslu Kota Serang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh Bawaslu Kota Serang maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Bawaslu Kota Serang; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut: a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Bawaslu Kota Serang; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat–lambatnya diselesaikan dalam 7 (tujuh) hari kerja dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari sejak permohonan diterima oleh Bawaslu Kota Serang; dan c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat–lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Bawaslu Kota Serang. 3. Khusus untuk pengaduan pada internal Bawaslu Kota Serang, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada: a. Apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh Bawaslu Kota Serang (Pejabat Pengelola Informasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		dan Dokumentasi); b. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Bawaslu Kota Serang (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Serang Jl. Petir, Link. Jeranak Sekong, Kelurahan Banjar Sari, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. 42121; atau menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon: 0817-7901-8720; b. E-mail: bawaslukotaserang@gmail.com; dan c. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) Website: https://serangkota.bawaslu.go.id/; 2) Whatsapp melalui nomor 081779018720 3) Instagram:https://www.instagram.com/bawaslukotaserang;
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilu; 3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 13 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas.
2	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan pengaduan publik: 1. Ruang pengaduan yang representatif dan mudah diakses. 2. Loket atau meja layanan pengaduan untuk menerima keluhan secara langsung. 3. Kotak saran atau kotak aduan untuk pengaduan tertulis. 4. Komputer dan printer untuk pencatatan serta administrasi pengaduan. 5. Akses internet, website, email, atau media sosial untuk pengaduan elektronik. 6. Alat tulis kantor, formulir pengaduan, dan buku register untuk mendukung pencatatan dan tindak lanjut pengaduan.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan terdiri atas Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		ASN, dan/atau Tenaga Pendukung yang ditugaskan dalam pelayanan pengaduan publik dan memiliki kompetensi: 1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan pengaduan publik. 2. Memahami pedoman mengenai pelayanan pengaduan publik di lingkungan Pengawas Pemilu. 3. Mampu menerima laporan pengaduan publik, menjaga kerahasiaan, serta menjunjung tinggi etika pelayanan. 4. Memiliki kemampuan komunikasi, wawancara, pencatatan, dan penyusunan administrasi penanganan pengaduan. 5. Mampu melakukan koordinasi dan rujukan kepada instansi atau lembaga terkait sesuai kebutuhan. 6. Memiliki integritas, profesionalitas, serta bebas dari konflik kepentingan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang sesuai pembagian tugas, Kepala Sekretariat, dan/atau pegawai Bawaslu Kota Serang, melalui monitoring, evaluasi, serta pengawasan terhadap kepatuhan pelaksana dalam menjalankan standar pelayanan dan menjaga kerahasiaan penanganan pengaduan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan penanganan laporan pengaduan, yang sekurang-kurangnya terdiri atas: 1. Penanggung jawab layanan. 2. Petugas penerima laporan pengaduan. 3. Petugas administrasi. 4. Pendamping dan/atau personel lain sesuai kebutuhan penanganan.
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin pelayanan pengaduan publik diberikan secara profesional, cepat, mudah diakses, tidak dipungut biaya, non-diskriminatif, menjaga kerahasiaan identitas pelapor, saksi, dan pihak terkait, serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan selama proses pelayanan. Identitas pelapor, saksi, maupun informasi yang diperoleh dalam penanganan pengaduan publik dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila diperlukan, Bawaslu Kota Serang melakukan koordinasi dan rujukan kepada instansi yang berwenang untuk memberikan perlindungan, pendampingan, layanan medis, psikologis, sosial, maupun bantuan hukum.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan, penilaian kepatuhan terhadap Pedoman Pelayanan Pengaduan Publik, evaluasi penyelesaian penanganan pengaduan, tindak lanjut atas pengaduan masyarakat, serta peningkatan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		kapasitas pelaksana sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

12. LAYANAN ADMINISTRASI UMUM

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Point*)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pengguna layanan audiensi dan konsultasi membuat surat permohonan tertulis yang berisi: a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga; swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat *e-mail*; b. Materi audiensi dan konsultasi yang diminta secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi dan konsultasi; d. Waktu pelaksanaan audiensi dan konsultasi; dan e. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. 2. Hadir langsung ke kantor Bawaslu Kota Serang dengan melakukan: a. Registrasi tamu; b. Membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan c. Menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Audiensi dan konsultasi dengan usulan melalui surat: a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan audiensi dan konsultasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		ditujukan kepada Bawaslu Kota Serang; b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan audiensi dan konsultasi telah diterima; c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah audiensi dan konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui e-mail atau nomor telepon/whatsapp. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan konsultasi *contact person* petugas yang akan melayani, di mana audiensi dan konsultasi akan diselenggarakan secara: 1) tatap muka langsung a) pengguna layanan datang langsung ke kantor Bawaslu Kota Serang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi dan konsultasi kepada petugas *front office* di lobi Bawaslu Kota Serang; b) Pengguna layanan diarahkan oleh petugas *front office* ke *holding room* Bawaslu Kota Serang, untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan audiensi dan konsultasi. Setiap audiensi dan konsultasi akan diselenggarakan di *holding room* Bawaslu Kota Serang; dan c) Pengguna layanan menerima audiensi dan konsultasi oleh

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		petugas/pegawai yang ditugaskan. 2) Daring (Dalam Jaringan) Pengguna layanan menerima audiensi dan konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi dan konsultasi disampaikan oleh Bawaslu Kota Serang maksimal 2 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bawaslu Kota Serang dan pelaksanaan audiensi dan konsultasi akan dilakukan sesuai agenda yang ditetapkan Bawaslu Kota Serang. 2. Pengguna layanan yang hadir langsung ke Bawaslu Kota Serang maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan audiensi dan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud audiensi dan konsultasi.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif
5	Produk Layanan	Pelayanan audiensi dan konsultasi di Bawaslu Kota Serang untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Bawaslu Kota Serang atau melalui website atau Instagram resmi Bawaslu Kota Serang.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilu; 3. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 4. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 13 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas; 5. 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; 6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasarana pelayanan publik meliputi: 1. Peralatan kerja: komputer, printer, *scanner* dan perangkat administrasi lainnya. 2. Perlengkapan pelayanan: meja pelayanan, kursi, lemari arsip, formulir, dan alat tulis kantor. 3. Ruang kerja dan ruang tunggu: area pelayanan, ruang tunggu, dan tata ruang yang tertata rapi. 4. Fasilitas pendukung: toilet, tempat parkir, ruang ibadah, dan tempat sampah. 5. Sarana informasi dan teknologi: buku, papan informasi, internet, intranet, dan sistem teknologi informasi. 6. Prasarana umum: jaringan listrik, air bersih, telekomunikasi, serta fasilitas utilitas lain yang menunjang layanan. 7. Fasilitas penyandang disabilitas: kursi roda, tongkat dan jalur khusus penyandang disabilitas.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan terdiri atas Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang, ASN, dan/atau Tenaga Pendukung yang ditugaskan dalam pelayanan publik dan memiliki kompetensi: 1. Memahami peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

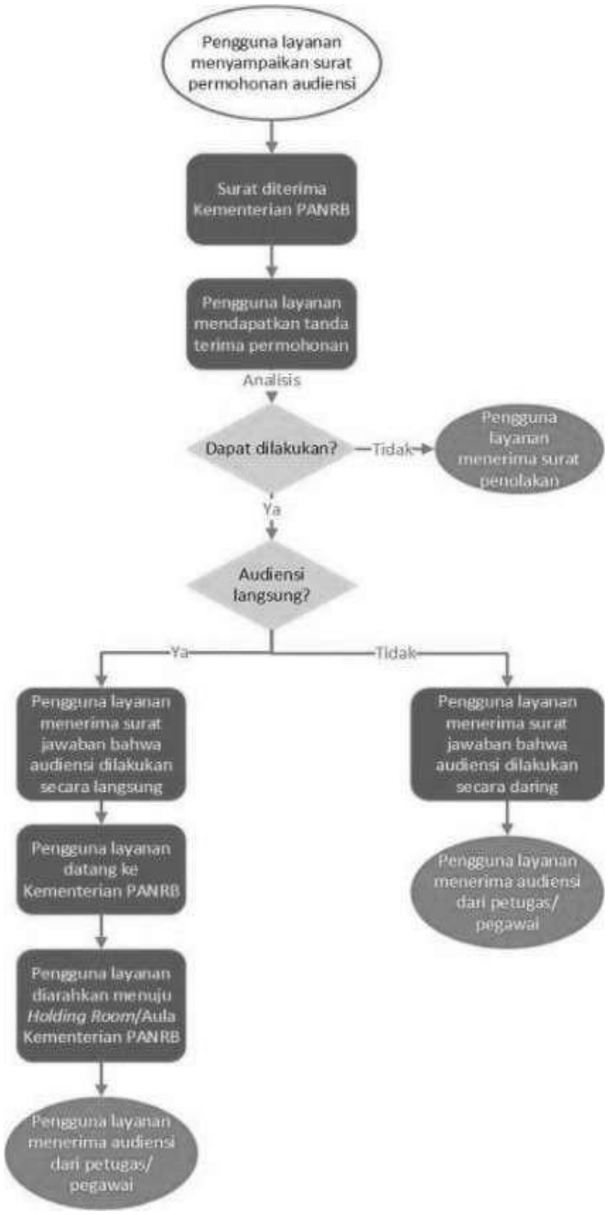
		2. Memahami pedoman mengenai pelayanan publik di lingkungan Pengawas Pemilu. 3. Mampu menerima permohonan layanan publik, menjaga kerahasiaan, serta menjunjung tinggi etika pelayanan. 4. Memiliki kemampuan komunikasi, wawancara, pencatatan, dan penyusunan administrasi penanganan pelayanan publik. 5. Mampu melakukan koordinasi dan rujukan kepada instansi atau lembaga terkait sesuai kebutuhan. 6. Memiliki integritas, profesionalitas, serta bebas dari konflik kepentingan.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang oleh Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Serang sesuai pembagian tugas, Kepala Sekretariat, dan/atau pegawai Bawaslu Kota Serang, melalui monitoring, evaluasi, serta pengawasan terhadap kepatuhan pelaksana dalam menjalankan standar pelayanan dan menjaga kerahasiaan penerima layanan.
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan penanganan pelayanan publik, yang sekurang-kurangnya terdiri atas: 1. Penanggung jawab layanan. 2. Petugas penerima laporan pelayanan. 3. Petugas administrasi. 4. Pendamping dan/atau personel lain sesuai kebutuhan layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin pelayanan publik diberikan secara profesional, cepat, mudah diakses, tidak dipungut biaya, non-diskriminatif, menjaga kerahasiaan identitas pihak terkait, serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Kota Serang menjamin keamanan, kenyamanan, dan kerahasiaan selama proses pelayanan. Identitas maupun informasi yang diperoleh dalam penanganan pelayanan publik dilindungi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan,

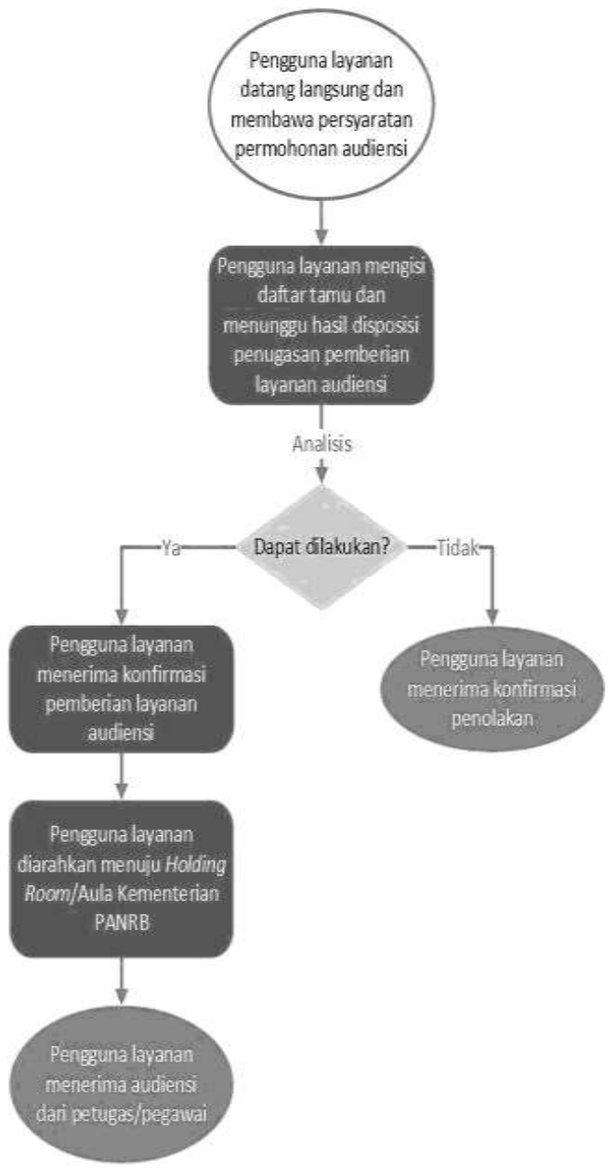
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/

		penilaian kepatuhan terhadap Pedoman Pelayanan Publik, evaluasi penanganan pelayanan publik, tindak lanjut atas layanan permohonan publik, serta peningkatan kapasitas pelaksana sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

ALUR PELAYANAN PUBLIK





Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

https://jdih.bawaslu.go.id/