

KEPUTUSAN
KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

NOMOR: 297.4/HM.00.01/K.BB/03/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGIAN DATA DAN INFORMASI
PADA SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Bawaslu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya secara cepat, akurat, dan transparan;
- b. bahwa demi mewujudkan pelayanan informasi publik yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur, diperlukan adanya standar pelayanan yang menjadi acuan bagi petugas pelayanan dan pemohon informasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Penetapan Standar Pelayanan Bagian Data dan Informasi pada Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5898);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215,

- Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889);
 9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 17);
 10. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 18 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1079);
 11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 260);

MEMUTUSKAN

- | | | |
|------------|---|--|
| Menetapkan | : | KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGIAN DATA DAN INFORMASI PADA SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG. |
| KESATU | : | Menetapkan Standar Pelayanan Bagian Data dan Informasi pada Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Keputusan ini. |
| KEDUA | : | Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan informasi dilingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. |
| KETIGA | : | Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi :
<div style="margin-left: 40px;"><div>1. Pelayanan Informasi;</div><div>2. Pelayanan Informasi Kepemiluan;</div></div> |

3. Penanganan Keberatan;
4. Penanganan Keberatan Informasi Publik (Kepemiluan);
5. Penanganan Sengketa Informasi Melalui Ajudikasi Non-Litigasi Klasifikasi Informasi.

- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pangkal Pinang
Pada tanggal : 20 Maret 2023

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,



EM OSYKAR

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Bagian Data dan Informasi Bawaslu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung perlu menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan data dan informasi. Standar pelayanan ini disusun untuk memberikan kepastian mengenai jenis layanan, prosedur, jangka waktu, biaya, serta hak dan kewajiban penyelenggara maupun pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Data dan Informasi memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Bawaslu melalui pengelolaan data, dokumentasi, teknologi informasi, serta pelayanan informasi publik yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, tepat, dan mudah, penyelenggaraan pelayanan harus didukung oleh standar yang jelas agar tercipta keseragaman dalam pelaksanaannya.

Selain sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan, Standar Pelayanan juga merupakan bentuk komitmen Bawaslu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik. Dengan adanya Standar Pelayanan ini diharapkan seluruh proses pelayanan dapat dilaksanakan secara profesional, efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

- a. Menjadi pedoman bagi petugas dalam menyelenggarakan pelayanan pada Bagian Data dan Informasi secara terstandar, profesional, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Memberikan kepastian mengenai mekanisme, persyaratan, prosedur, jangka waktu, dan standar pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
- c. Mewujudkan keseragaman penyelenggaraan pelayanan data dan informasi di lingkungan Bawaslu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan data dan informasi yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- b. Mewujudkan tata kelola pelayanan informasi publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi publik.
- c. Mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi Bawaslu melalui pengelolaan data, dokumentasi, serta pelayanan informasi yang tertib dan terdokumentasi dengan baik.

- d. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bawaslu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan ini meliputi seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bagian Data dan Informasi, antara lain:

1. Pelayanan Informasi
2. Pelayanan Informasi Kepemiluan
3. Penanganan Keberatan
4. Penanganan Keberatan Informasi Publik (Kepemiluan)
5. Penanganan Sengketa Informasi Melalui Ajudikasi Non-Litigasi Klasifikasi Informasi

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN INFORMASI

PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon menyampaikan permohonan informasi melalui kanal resmi permohonan informasi, yaitu melalui Wesbite PPID, WhatsApp, Email, atau datang langsung; 2. Waktu layanan: Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB 3. Pemohon membawa identitas diri berupa: a. KTP/Passport (Perorangan) b. Akta Pendirian Perusahaan / Organisasi, dan AD/ART Perusahaan/Organisasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan informasi disampaikan melalui media: a. Datang langsung ke kantor Bawaslu Prov. Kep. Babel b. Website PPID Terintegrasi: https://ppid-babel.bawaslu.go.id/ c. WhatsApp: 081991712891 d. Email: ppidbawaslubabel@gmail.com 2. Pemohon mengisi Form Permohonan Informasi yang telah disediakan pada setiap kanal resmi dengan melampirkan identitas resmi. 3. Petugas layanan menerima dan meregister permohonan informasi serta membuat tanda terima permohonan. 4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempelajari substansi informasi yang dimohonkan dan menentukan klasifikasi informasi, apakah termasuk kedalam informasi terbuka/tidak, dengan keputusan sebagai berikut: a. Memberikan informasi dan surat jawaban kepada Pemohon apabila termasuk dalam informasi terbuka melalui Petugas Layanan Informasi. b. Memberikan disposisi permohonan

		informasi kepada Atasan PPID apabila informasi tertutup dan dilakukan penelaahan. 5. Atasan PPID menerima berkas permohonan informasi yang bersifat tertutup dan melakukan disposisi untuk penelaahan lebih lanjut oleh Tim Pertimbangan 6. Tim Pertimbangan menelaah permohonan informasi lebih lanjut dari pemohon. Hasil penelaahan diserahkan ke PPID. 7. PPID memberikan Keputusan apabila membutuhkan waktu tambahan atau tidak dalam proses koordinasi: a. Memberikan surat Keputusan penolakan permohonan informasi kepada pemohon apabila tidak memerlukan tambahan waktu b. Memberikan jawaban kepada pemohon bila membutuhkan tambahan waktu 8. Pemohon menerima jawaban penolakan permohonan informasi dikarenakan informasi dikecualikan atau tidak dikuasai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Untuk permohonan informasi kelembagaan, jangka waktu pemberian informasi adalah 10 hari, apabila informasi masih dalam proses koordinasi maka diberikan waktu tambahan sebanyak 7 hari.
4.	Biaya Tarif	Tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Formulir Permohonan Informasi 2. Tanda Terima Permohonan Informasi 3. Surat Jawaban Pemberian Informasi / Penolakan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, keberatan, saran, dan masukan dapat disampaikan dengan datang langsung atau melalui media komunikasi resmi Bawaslu Prov. Kep. Babel.

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perbawaslu 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID, Meja dan kursi pelayanan informasi. 2. Komputer/laptop, Printer, scanner, dan Jaringan internet. 3. Website resmi Bawaslu dan Website PPID. 4. Google Drive/arsip digital. 5. Kotak saran. 6. Banner dan papan informasi. 7. Ruang tunggu.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai bidang tugas, antara lain: 1. Memahami regulasi keterbukaan informasi public serta pengelolaan data dan dokumentasi. 2. Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan informasi. 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik. 4. Mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan yang diselenggarakan oleh Bawaslu RI maupun instansi terkait.
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau pimpinan Bawaslu secara berjenjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Permohonan dalam 1 (satu) hari
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif dan tidak pungut biaya, sesuai Standar Pelayanan serta ketentuan

		peraturan perundang-undangan. Setiap pemohon memperoleh hak pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan data dan dokumen yang disampaikan pemohon telah dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan serta data pribadi dilindungi melalui mekanisme pengamanan dokumen, pembatasan akses, penggunaan sistem keamanan jaringan, serta penyimpanan arsip fisik dan digital yang aman.
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.

2. PELAYANAN INFORMASI KEPEMILUAN

PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon menyampaikan permohonan informasi melalui kanal resmi permohonan informasi, yaitu melalui Wesbite PPID, WhatsApp, Email, atau datang langsung; 2. Waktu layanan: Senin – Jumat: 09.00 – 15.00 WIB 3. Pemohon membawa identitas diri berupa: a. KTP/Passport (Perorangan) b. Akta Pendirian Perusahaan / Organisasi, dan AD/ART Perusahaan/Organisasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan informasi disampaikan melalui media: a. Datang langsung ke kantor Bawaslu Prov. Kep. Babel b. Website PPID Terintegrasi : https://ppid-babel.bawaslu.go.id/ c. WhatsApp : 081991712891 d. Email : ppidbawaslubabel@gmail.com 2. Pemohon mengisi Form Permohonan Informasi yang telah disediakan pada setiap kanal resmi dengan melampirkan identitas resmi. 3. Petugas layanan menerima dan meregister permohonan informasi serta membuat tanda terima permohonan. 4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempelajari substansi informasi yang dimohonkan dan menentukan klasifikasi informasi, apakah termasuk kedalam informasi terbuka/tidak, dengan keputusan sebagai berikut: a. Memberikan informasi dan surat jawaban kepada Pemohon apabila termasuk dalam informasi terbuka melalui Petugas Layanan Informasi. b. Memberikan disposisi permohonan informasi kepada Atasan PPID apabila informasi tertutup dan dilakukan penelaahan. 5. Atasan PPID menerima berkas

		permohonan informasi yang bersifat tertutup dan melakukan disposisi untuk penelaahan lebih lanjut oleh Tim Pertimbangan. 6. Tim Pertimbangan menelaah permohonan informasi lebih lanjut dari pemohon dan memberikan keputusan apabila membutuhkan waktu tambahan atau tidak dalam proses koordinasi: a. Memberikan surat Keputusan penolakan permohonan informasi kepada pemohon apabila tidak memerlukan tambahan waktu; b. Memberikan jawaban kepada pemohon bila membutuhkan tambahan waktu. 7. Pemohon menerima jawaban penolakan permohonan informasi dikarenakan informasi dikecualikan atau tidak dikuasai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Untuk permohonan informasi terkait kepemiluan, jangka waktu pemberian informasi adalah 3 hari, apabila informasi masih dalam proses koordinasi maka diberikan waktu tambahan sebanyak 2 hari.
4.	Biaya Tarif	Tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Formulir Permohonan Informasi 2. Tanda Terima Permohonan Informasi 3. Surat Jawaban Pemberian Informasi / Penolakan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, keberatan, saran, dan masukan dapat disampaikan dengan datang langsung atau melalui media komunikasi resmi Bawaslu Prov. Kep. Babel.

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perbawaslu 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID, Meja dan kursi pelayanan informasi. 2. Komputer/laptop, Printer, scanner, dan Jaringan internet. 3. Website resmi Bawaslu dan Website PPID. 4. Google Drive/arsip digital. 5. Kotak saran. 6. Banner dan papan informasi. 7. Ruang tunggu.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan memiliki kompetensi sesuai bidang tugas, antara lain: 1. Memahami regulasi keterbukaan informasi public serta pengelolaan data dan dokumentasi. 2. Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan informasi. 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik. 4. Mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan yang diselenggarakan oleh Bawaslu RI maupun instansi terkait.
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau pimpinan Bawaslu secara berjenjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Permohonan dalam 1 (satu) hari.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif dan tidak pungut biaya, sesuai Standar Pelayanan serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap

		pemohon memperoleh hak pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan data dan dokumen yang disampaikan pemohon telah dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan serta data pribadi dilindungi melalui mekanisme pengamanan dokumen, pembatasan akses, penggunaan sistem keamanan jaringan, serta penyimpanan arsip fisik dan digital yang aman.
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.

3. PENANGANAN KEBERATAN

PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon menyampaikan permohonan keberatan informasi melalui kanal resmi yaitu Wesbite PPID, WhatsApp, Email, atau datang langsung 2. Waktu layanan: Senin – Jumat : 08.00 – 16.00 WIB 3. Pemohon membawa identitas diri berupa: a. KTP/Passport (Perorangan) b. Akta Pendirian Perusahaan / Organisasi, dan AD/ART Perusahaan/Organisasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan informasi disampaikan melalui media: a. Datang langsung ke kantor Bawaslu Prov. Kep. Babel b. Website PPID Terintegrasi : https://ppid-babel.bawaslu.go.id/ c. WhatsApp : 081991712891 d. Email : ppidbawaslubabel@gmail.com 2. Pemohon mengisi Formulir Keberatan Informasi yang telah disediakan pada setiap kanal resmi dengan melampirkan identitas resmi. Batas waktu Pemohon untuk mengajukan keberatan informasi Adalah 30 hari sejak ditemukannya alasan keberatan. Apabila pengajuan keberatan dikuasakan kepada pihak lain, Pemohon wajib melampirkan Surat Kuasa khusus yang dibubuhi materai. 3. Petugas layanan meregister permohonan keberatan informasi dan meneruskan permohonan ke PPID. 4. PPID memeriksa kelengkapan berkas, apabila lengkap maka permohonan keberatan akan diteruskan ke Atasan PPID, apabila belum maka akan dikirimkan surat keterangan tidak lengkap kepada pemohon. 5. Atasan PPID menerima formulir keberatan permohonan informasi dan melakukan disposisi berkas untuk penelaahan lebih lanjut kepada Tim Pertimbangan. 6. Tim Pertimbangan menelaah permohonan keberatan informasi dan

		menyusun rekomendasi tertulis kepada Atasan PPID. 7. Atasan PPID menerbitkan surat tanggapan atas keberatan informasi. 8. PPID meneruskan surat tanggapan atas keberatan informasi kepada Pemohon. Tanggapan atas keberatan wajib disampaikan kepada pemohon maksimal 30 hari kerja sejak pengajuan teregistrasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan atas keberatan paling lama 30 (tiga puluh) Hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan dalam buku register keberatan.
4.	Biaya Tarif	Tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Tanda Terima Pengajuan Keberatan. 2. Surat Keterangan Tidak Lengkap (apabila persyaratan belum terpenuhi). 3. Nomor Register Keberatan. 4. Surat Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, keberatan, saran, dan masukan dapat disampaikan dengan datang langsung atau melalui media komunikasi resmi Bawaslu Prov. Kep. Babel.

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perbawaslu 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID, Meja dan kursi pelayanan informasi. 2. Komputer/laptop, Printer, scanner, dan Jaringan internet. 3. Website resmi Bawaslu dan Website PPID. 4. Google Drive/arsip digital. 5. Kotak saran. 6. Banner dan papan informasi. 7. Ruang tunggu.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami standar pelayanan informasi public dan tata cara penanganan keberatan. 2. Mampu mengelola administrasi dokumen. 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik. 4. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau pimpinan Bawaslu secara berjenjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Permohonan dalam 1 (satu) hari
6.	Jaminan Pelayanan	Setiap pengajuan keberatan akan diproses secara objektif, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, dan tepat waktu, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan SOP yang

		berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan data dan dokumen yang disampaikan pemohon telah dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan serta data pribadi dilindungi melalui mekanisme pengamanan dokumen, pembatasan akses, penggunaan sistem keamanan jaringan, serta penyimpanan arsip fisik dan digital yang aman.
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.

4. PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK (KEPEMILUAN)

PENYAMPAIAN LAYANAN (Service Point)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon menyampaikan permohonan keberatan informasi melalui kanal resmi yaitu Wesbite PPID, WhatsApp, Email, atau datang langsung 2. Waktu layanan: Senin – Jumat: 08.00 – 16.00 WIB 3. Pemohon membawa identitas diri berupa: a. KTP/Passport (Perorangan) b. Akta Pendirian Perusahaan / Organisasi, dan AD/ART Perusahaan/Organisasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan informasi disampaikan melalui media: a. Datang langsung ke kantor Bawaslu Prov. Kep. Babel b. Website PPID Terintegrasi: https://ppid-babel.bawaslu.go.id/ c. WhatsApp: 081991712891 d. Email: ppidbawaslubabel@gmail.com 2. Pemohon mengisi Formulir Keberatan Informasi yang telah disediakan pada setiap kanal resmi dengan melampirkan identitas resmi. Batas waktu Pemohon untuk mengajukan keberatan informasi Adalah 30 hari sejak ditemukannya alasan keberatan. Apabila pengajuan keberatan dikuasakan kepada pihak lain, Pemohon wajib melampirkan Surat Kuasa khusus yang dibubuhi materai. 3. Petugas layanan meregister permohonan keberatan informasi dan meneruskan permohonan ke PPID. 4. PPID memeriksa kelengkapan berkas, apabila lengkap maka akan diberikan respon atas keberatan informasi Pemilu/Pemilihan kepada Pemohon. Jika diperlukan perpanjangan waktu, maka respon keberatan permintaan informasi Pemilu/Pemilihan diserahkan ke Atasan PPID untuk ditelaah. 5. Atasan PPID menerima dan menelaah berkas keberatan informasi Pemilu/Pemilihan dan melakukan

		disposisi berkas untuk penelaahan lebih lanjut kepada Tim Pertimbangan. 6. Tim Pertimbangan menelaah permohonan keberatan informasi dan menyusun rekomendasi tertulis kepada Atasan PPID. 7. Atasan PPID menerbitkan surat tanggapan atas keberatan informasi. 8. PPID meneruskan surat tanggapan atas keberatan informasi kepada Pemohon. Tanggapan atas keberatan wajib disampaikan kepada pemohon maksimal 30 hari kerja sejak pengajuan teregistrasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Tanggapan atas keberatan informasi kepemiluan paling lama 3 (tiga) Hari setelah diterimanya keberatan.
4.	Biaya Tarif	Tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Tanda Terima Pengajuan Keberatan. 2. Surat Keterangan Tidak Lengkap (apabila persyaratan belum terpenuhi). 3. Nomor Register Keberatan. 4. Surat Tanggapan Atasan PPID atas Keberatan.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, keberatan, saran, dan masukan dapat disampaikan dengan datang langsung atau melalui media komunikasi resmi Bawaslu Prov. Kep. Babel.

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perbawaslu 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID, Meja dan kursi pelayanan informasi. 2. Komputer/laptop, Printer, scanner, dan Jaringan internet. 3. Website resmi Bawaslu dan Website PPID. 4. Google Drive/arsip digital. 5. Kotak saran. 6. Banner dan papan informasi. 7. Ruang tunggu.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan memiliki kompetensi sebagai berikut: 1. Memahami standar pelayanan informasi public dan tata cara penanganan keberatan. 2. Mampu mengelola administrasi dokumen. 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik. 4. Memahami ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau pimpinan Bawaslu secara berjenjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Permohonan dalam 1 (satu) hari.
6.	Jaminan Pelayanan	Setiap pengajuan keberatan akan diproses secara objektif, transparan, profesional, akuntabel, tidak diskriminatif, dan tepat waktu, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan SOP yang

		berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan data dan dokumen yang disampaikan pemohon telah dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan serta data pribadi dilindungi melalui mekanisme pengamanan dokumen, pembatasan akses, penggunaan sistem keamanan jaringan, serta penyimpanan arsip fisik dan digital yang aman.
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.

5. Penanganan Sengketa Informasi Melalui Ajudikasi Non-Litigasi

PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Layanan	Pelayanan penanganan sengketa informasi melalui ajudikasi non-litigasi dilaksanakan setelah Bawaslu menerima surat panggilan sidang dari Komisi Informasi atas permohonan sengketa informasi yang diajukan oleh pemohon informasi. Persyaratan administrasi meliputi surat panggilan sidang dari Komisi Informasi, dokumen permohonan informasi, dokumen keberatan informasi publik, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan objek sengketa.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan sengketa informasi ke Komisi Informasi selambat-lambatnya dilakukan 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya Keputusan/tanggapan tertulis dari Atasan PPID. 2. Bawaslu menerima surat panggilan sidang dari Komisi Informasi. 3. Atasan PPID melakukan rapat pembahasan Bersama Tim Pertimbangan, PPID, Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID), dan Tim Hukum. Atasan PPID juga menugaskan PPID berkoordinasi dengan Komisi Informasi. 4. PPID menyiapkan laporan hasil koordinasi ke Atasan PPID. 5. Atasan PPID mencermati dan memeriksa hasil laporan koordinasi serta meminta PPID, Tim Pertimbangan, PID, dan Tim Hukum untuk menyiapkan bahan sengketa informasi public (mediasi) 6. Atasan PPID memeriksa draft jawaban tertulis/keterangan lisan dan kelengkapan bahan yang dibutuhkan dalam sengketa informasi public. a. Jika setuju, diserahkan ke PPID untuk dibawa ke sidang sengketa informasi b. Jika tidak setuju, dikembalikan ke PPID untuk diperbaiki 7. Atasan PPID memberikan surat kuasa kepada tim yang mewakili Bawaslu Prov. Kep. Babel. 8. Tim menghadiri proses mediasi dan/atau sidang ajudikasi non-litigasi di Komisi Informasi.

		9. Setelah putusan diterbitkan, dilakukan kajian terhadap putusan Komisi Informasi. 10. Apabila hasil kajian informasi dinyatakan dapat dibuka, Atasan PPID memerintahkan Petugas Layanan Informasi untuk menyerahkan informasi dan tanda terima informasi kepada pemohon sesuai putusan dan peraturan perundang-undangan. Apabila hasil kajian informasi dinyatakan tidak dapat dibuka, maka dipandang perlu mengajukan permohonan banding ke PTUN, dan Atasan PPID juga memerintahkan Petugas Layanan Informasi menyerahkan kepada pemohon surat permohonan banding kepada PTUN. 11. Seluruh dokumen sengketa diarsipkan sebagai bagian dari administrasi pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penyelesaian sengketa informasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi melalui mediasi dan/atau adjudikasi tersebut diselesaikan paling lambat 100 hari kerja.
4.	Biaya Tarif	Tidak ada biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Draft jawaban tertulis dan/atau keterangan lisan. 2. Surat Kuasa mewakili Bawaslu dalam persidangan. 3. Laporan hasil mediasi. 4. Laporan hasil sidang pembuktian. 5. Laporan hasil sidang putusan. 6. Salinan Putusan Komisi Informasi. 7. Surat Persetujuan Atasan PPID. 8. Informasi publik yang diberikan kepada pemohon sesuai putusan. 9. Surat permohonan banding ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), apabila diperlukan. 10. Arsip penyelesaian sengketa informasi.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, keberatan, saran, dan masukan dapat disampaikan dengan datang langsung atau melalui media komunikasi resmi Bawaslu Prov. Kep. Babel.

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>Manufacturing</i>)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Perbawaslu 1 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas 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 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang layanan PPID, meja dan kursi pelayanan informasi. 2. Komputer/laptop, Printer, scanner, dan Jaringan internet. 3. Website resmi Bawaslu dan Website PPID. 4. Google Drive/arsip digital.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami standar pelayanan informasi public dan mekanisme penanganan keberatan dan sengketa informasi. 2. Mampu mengelola administrasi dokumen. 3. Memahami ketentuan hukum acara penyelesaian sengketa informasi. 4. Memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, serta penyusunan jawaban tertulis dalam persidangan
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung dan/atau pimpinan Bawaslu secara berjenjang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelaksanaan pelayanan melibatkan: 1. Atasan PPID. 2. PPID. 3. Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID). 4. Tim Pertimbangan PPID. 5. Kepala Bagian/Biro Hukum dan Humas. 6. Tim Hukum 7. Petugas Pelayanan Informasi. Jumlah personel disesuaikan dengan struktur

		organisasi dan kebutuhan penanganan sengketa.
6.	Jaminan Pelayanan	Bawaslu menjamin bahwa setiap penanganan sengketa informasi dilaksanakan secara profesional, objektif, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan putusan Komisi Informasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan data dan dokumen yang disampaikan pemohon telah dijamin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi yang dikecualikan serta data pribadi dilindungi melalui mekanisme pengamanan dokumen, pembatasan akses, penggunaan sistem keamanan jaringan, serta penyimpanan arsip fisik dan digital yang aman.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui monitoring pelaksanaan SOP, evaluasi penyelesaian sengketa informasi, pembahasan hasil persidangan dalam rapat internal, serta tindak lanjut atas putusan Komisi Informasi. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan SOP, peningkatan kompetensi pelaksana, dan peningkatan kualitas pelayanan penanganan sengketa informasi di lingkungan Bawaslu.