

KEPUTUSAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
NOMOR : 5/HM.00.02/K.JK-06/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SUB BAGIAN PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA,

- Menimbang** : a. Bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan suatu standar baku dan terukur atas pelaksanaan penanganan pelanggaran pemilu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- b. Bahwa sebagaimana poin a di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Administrasi Jakarta Utara tentang Standar Pelayanan pada Sub Bagian Penanganan Pelanggaran.
- 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 UndangUndang 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 UndangUndang;
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 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;

6. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum; dan

7. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
- Memperhatikan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan

: KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SUB BAGIAN PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
- KESATU

: Standar Pelayanan pada Sub Bagian Penanganan Pelanggaran yang merupakan acuan bagi Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara dalam Kegiatan Pelayanan Publik Khususnya Penanganan Pelanggaran;
- KEDUA

: Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu meliputi:

1. Penerimaan Laporan dan Temuan Pelanggaran Pemilu; dan

2. Pelaksanaan Klarifikasi;
- KETIGA

: Standar Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu dimuat pada lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan
- KEEMPAT

: Keputusan Ketua Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara ini berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal 1 Agustus 2026

KETUA,



JOHAN BAHDI P.MS

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
BAWASLU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
Nomor : 5/HM.00.02/K.JK-06/08/2026
Tanggal : 1 Agustus 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN SUB BAGIAN PENANGANAN PELANGGARAN PEMILU
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Berdasarkan Undang-Undang Pemilu, salah satu tugas utama Bawaslu Jakarta Utara adalah melakukan pencegahan dan penindakan terhadap pelanggaran Pemilu. Secara konkrit, tugas dalam penindakan memiliki kaitan dengan pihak eksternal seperti penerimaan laporan yang dapat disampaikan oleh Warga Negara Indonesia, Peserta Pemilu, dan Pemantau Pemilu. Selain itu, Bawaslu Jakarta Utara juga memiliki kewenangan untuk meminta keterangan dari masyarakat dalam rangka pemeriksaan laporan dan temuan dugaan pelanggaran Pemilu. Oleh karena itu, Bawaslu Jakarta Utara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional untuk mendukung pelaksanaan Pemilu yang demokratis dan bermartabat.

Pada konsep sederhana, tolak ukur dari kualitas pelayanan adalah terlihat dari kepuasan penerima layanan. Semakin berkualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penerima layanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan Badan Pengawas Pemilu Kota Administrasi Jakarta Utara adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menetapkan pedoman standar pelayanan publik. Dengan disusunnya dan ditetapkannya pedoman standar pelayanan ini maka dapat terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan dapat terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Kegiatan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap lembaga Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara.

2. Tujuan

- a. Untuk menjadi acuan dalam pemberian pelayanan bagi penerima layanan dan guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- b. Untuk memberikan informasi bagi setiap warga negara dan penerima layanan mengenai tata cara pelayanan publik di Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Administrasi Jakarta Utara.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam standar pelayanan ini meliputi:

1. Penerimaan Laporan dan Temuan Pelanggaran Pemilu; dan
2. Pelaksanaan Klarifikasi.

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. PENERIMAAN LAPORAN DAN TEMUAN PELANGGARAN PEMILU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
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; dan c. Pada tahapan masa tenang dan pemungutan penghitungan suara dilaksanakan selama 24 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 Pimpinan Partai Politik Peserta Pemilu; dan 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 yang disampaikan secara langsung, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor bertemu petugas penerima laporan secara langsung di ruang penerimaan laporan; b. Petugas penerima laporan melakukan verifikasi terhadap bukti identitas yang disampaikan oleh Pelapor;

		c. Petugas penerima laporan mengisi formulir model B.1 (form laporan) berdasarkan informasi dan bukti yang disampaikan oleh Pelapor; d. Petugas penerima laporan menerbitkan formulir model B.3 berdasarkan dokumen bukti yang diserahkan oleh Pelapor; e. Petugas penerima laporan membuat formulir model B.3 sebanyak 2 (dua) rangkap, dan menyerahkan kepada Pelapor sebanyak 1 (satu) rangkap; dan f. Petugas penerima laporan memastikan Pelapor tidak memperoleh dan mendokumentasikan formulir model B.1. 2. Laporan yang disampaikan melalui Sigaplapor dilaksanakan dengan cara: a. Pelapor mengisi data pendaftaran akun pada laman Sigap Lapor untuk mendapatkan akses penyampaian Laporan; b. Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman Sigap Lapor dengan menggunakan akses yang telah dikirimkan melalui surat elektronik Pelapor yang didaftarkan dalam laman Sigap Lapor; dan c. Pelapor menyerahkan bukti penyampaian Laporan dan dokumen identitas diri dan bukti secara langsung ke kantor Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara paling lama 2 (dua) hari setelah Pelapor menyampaikan laporan melalui laman Sigap Lapor.
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; dan 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); dan 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: Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara, Alamat: Komplek Gedung Bahtera Jaya, Jalan Ketel Uap No. 1 Kelurahan Ancol Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara
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; dan 2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
2	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Ruang Penerimaan Laporan; 2. Meja dan Kursi Penerimaan Laporan; 3. Alat tulis kantor; 4. Komputer/Laptop; 5. Printer; 6. Mesin fotocopy; dan 7. Pendingin Ruangan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang menguasai tentang tata cara penerimaan laporan dugaan pelanggaran Pemilu; 2. Pegawai yang memahami tentang bentuk pelanggaran Pemilu; 3. Pegawai yang memahami tentang syarat formal dan materiel laporan dugaan pelanggaran Pemilu; 4. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi; dan 5. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara; dan 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian laporan dalam 1 (satu) hari
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengisian seluruh informasi yang terdapat dalam Formulir Model B.1; dan

		2. Penerimaan laporan dilaksanakan oleh Petugas penerima laporan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; dan 2. Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara selama berada di lingkungan Kantor Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara.
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.

2. KLARIFIKASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Terklarifikasi atau pemberi keterangan merupakan Pelapor, saksi, atau Terlapor yang diundang untuk dimintakan keterangan; 2. Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara menyampaikan undangan klarifikasi kepada pihak terklarifikasi; dan 3. Terklarifikasi membawa dokumen identitas, bukti-bukti pendukung, dan/atau surat kuasa jika didampingi kuasa hukum.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara menentukan pihak-pihak yang akan diklarifikasi; 2. Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara membuat surat undangan klarifikasi sesuai dengan Formulir Model B.9 disertai informasi mengenai pokok temuan/laporan; 3. Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara 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 diklarifikasi yang menerima surat undangan; dan/atau 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. Apabila Terklarifikasi tidak bersedia diambil sumpah/janji, Pengawas Pemilu melanjutkan proses klarifikasi tanpa pengambilan sumpah/janji; 12. 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; dan f. meminta kepada Pelapor, Saksi, Terlapor, atau Ahli untuk membubuhkan paraf dan menandatangani berita acara klarifikasi. 13. Dalam hal terklarifikasi tidak bersedia untuk menandatangani berita acara klarifikasi, maka klarifikator menyatakan ketidakbersediaan dalam berita acara klarifikasi; dan 14. 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); dan 3. Formulir model B.12 (Berita Acara Klarifikasi)
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara, Alamat: Komplek Gedung Bahtera Jaya, Jalan Ketel Uap No. 1 Kelurahan Ancol Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara
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 UndangUndang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; dan 2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum.
2	Sarana, Prasarana, Fasilitas	1. Ruangan Klarifikasi; 2. Meja dan Kursi;

		3. Perangkat Komputer/Laptop; 4. Printer; 5. Mesin Pencetak dan Pemindai; 6. Pendingin Ruangan; dan 7. Alat perekam
3	Kompetensi Pelaksana	1. Klarifikator memiliki kecakapan dalam melakukan pemeriksaan verbal; 2. Klarifikator memahami pemenuhan unsur pasal yang dilanggar dalam laporan pelanggaran Pemilu; dan 3. Klarifikator menguasai teknik dalam pelaksanaan klarifikasi.
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara; dan 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. Pelaksanaan klarifikasi dilakukan secara tertutup; dan 3. Tidak terdapat konfrontir secara langsung terhadap keterangan yang diberikan dalam berita acara klarifikasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Segala informasi yang terdapat dalam Berita Acara Klarifikasi tidak disampaikan kepada pihak lain; dan 2. Keselamatan Terklarifikasi menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Kota Administrasi Jakarta Utara selama berada di lingkungan kantor Bawaslu.
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.