

**KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MAGELANG
NOMOR : B-172/HK.01.01/K.JT-30/07/2026**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI HUKUM, PENCEGAHAN,
PARTISIPASI MASYARAKAT, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
BAWASLU KOTA MAGELANG TAHUN 2026**

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MAGELANG

Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan pelayanan pada Divisi Hukum, Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Ketua Bawaslu Kota Magelang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Divisi Hukum, Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat Bawaslu Kota Magelang Tahun 2026.

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 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 Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;
- 7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif.

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BAWASLU KOTA MAGELANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI HUKUM, PENCEGAHAN, PARTISIPASI MASYARAKAT, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT BAWASLU KOTA MAGELANG TAHUN 2026.

KESATU : Standar Pelayanan pada Pada Divisi Hukum, Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat Bawaslu Kota Magelang Tahun 2026 merupakan salah satu acuan bagi Bawaslu dalam menyelenggarakan Kegiatan Pelayanan Publik.

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

- 1. Layanan Penerimaan Pengaduan PDPB;
- 2. Layanan Konsultasi Hukum Pemilu.
- 3. Layanan Pendidikan dan Parmas;
- 4. Layanan Kepramukaan Saka Adhyasta Pemilu.

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

KEEMPAT : Keputusan Ketua Bawaslu ini berlaku pada tanggal ditetapkan,

dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Magelang
Pada tanggal : 15 Juli 2026

Ketua,



Maludin Taufiq, S.IP.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MAGELANG
NOMOR : B-172/HK.01.01/K.JT-30/07/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI HUKUM, PENCEGAHAN,
PARTISIPASI MASYARAKAT, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
BAWASLU KOTA MAGELANG TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan terukur. Sebagai lembaga penyelenggara pengawasan pemilu, Bawaslu Kota Magelang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan secara profesional.

Divisi Hukum, Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Bawaslu, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan pemilu, penyebaran informasi, peningkatan kesadaran hukum, pendidikan pengawasan partisipatif, serta penguatan partisipasi publik dalam penyelenggaraan demokrasi. Pelayanan yang diselenggarakan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan administrasi, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik, memperluas akses masyarakat terhadap layanan Bawaslu, serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam mewujudkan pemilu yang demokratis, berintegritas, dan berkeadilan. Pembagian fungsi divisi tersebut sejalan dengan pengaturan tata kerja Bawaslu sebagaimana diatur dalam Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022.

Penetapan Standar Pelayanan juga merupakan bentuk komitmen Bawaslu Kota Magelang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, serta mendukung implementasi reformasi birokrasi. Dengan adanya standar pelayanan, setiap jenis layanan memiliki prosedur yang jelas, persyaratan yang terukur, jangka waktu penyelesaian yang pasti, serta indikator kinerja yang dapat dievaluasi secara berkala.

Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut, Bawaslu Kota Magelang menetapkan Standar Pelayanan pada Divisi Hukum, Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan Hubungan Masyarakat Tahun 2026 sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Penetapan standar pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepastian layanan, memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan, serta mendukung terwujudnya tata kelola kelembagaan Bawaslu Kota Magelang yang modern, responsif, dan berintegritas.

B. MAKSUD & 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.

2. TUJUAN

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

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam standar pelayanan ini meliputi:

1. Layanan Penerimaan Pengaduan PDPB;
2. Layanan Konsultasi Hukum Pemilu;
3. Layanan Pendidikan dan Parmas;
4. Layanan Kepramukaan Saka Adhyasta Pemilu;

BAB II
STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN PPDB

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Mengisi formulir pengaduan. 2. Melampirkan identitas diri (KTP-el/SIM/Paspor atau identitas lain yang sah). 3. Menyampaikan uraian pengaduan secara jelas. 4. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia. 5. Waktu layanan konsultasi PDPB : a. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. b. Jumat : 07:00 s.d. 17:00 WIB.

		awal; 6) Apabila diperlukan, dilakukan klarifikasi kepada pelapor dan/atau instansi terkait; 3. Pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung/online/daring melalui email/whatsapp, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor mengirim soft file atau hasil pindai/scan Surat Kematian/ Pindah domisili/menjadi anggota TNI/Polri atau dokumen kependudukan lainnya melalui whatsapp atau email Bawaslu Kota Magelang; b. Pelapor menunggu jawaban secara resmi dari Bawaslu Kota Magelang atas Permohonan pengaduan yang diajukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan yang diajukan akan direspon secara kelembagaan oleh Bawaslu Kota Magelang melalui surat dinas maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima.
4	Biaya Tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Balasan atas Pengaduan yang diajukan
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara: 1. Langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang. 2. Tidak Langsung melalui website https://magelangkota.bawaslu.go.id/ dengan mengklik fitur Pengaduan Masyarakat dan mengisi Formulir yang tersedia.
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2025 tentang

		Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penerimaan pengaduan PDPB; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi penerimaan permohonan magang; 4. Informasi jam layanan; 5. Komputer/Laptop; 6. Mesin pencetak kertas; 7. Mesin pindai dokumen; 8. Pendingin ruangan; 9. CCTV; 10. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat; 11. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 12. Buku tamu; 13. Alat tulis kantor; 13. Parkir khusus kelompok rentan; 20. Tempat sampah; 21. Stempel Sekretariat; 22. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi; 2. Pegawai yang memiliki Kemampuan Mengoperasikan Teknologi Informasi 3. Pegawai yang memiliki kemampuan Penguasaan Tugas dan Regulasi; 4. Pegawai yang memiliki kemampuan Menyelesaikan Masalah; 5. Pegawai yang memiliki Kemampuan Administrasi.
10	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang berdasarkan arahan dari Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Magelang; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang atau lebih.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan pasti akan direspon oleh Bawaslu Kota Magelang maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima. 2. Penerimaan Pengaduan dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Kota Magelang selama berada di

	Pelayanan	Lingkungan kantor Bawaslu Kota Magelang.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/SKM untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. LAYANAN KONSULTASI HUKUM PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pemohon Konsultasi mengisi formulir permohonan konsultasi hukum yang disediakan oleh Bawaslu.. 2. Menunjukkan identitas diri yang sah (KTP-el, SIM, Paspor, atau identitas resmi lainnya) apabila datang secara langsung. 3. Menyampaikan pokok permasalahan atau pertanyaan berkaitan hukum pemilu yang akan dikonsultasikan secara jelas. 4. Melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan, seperti: a. Surat atau dokumen yang berkaitan dengan permasalahan; b. Peraturan atau keputusan yang menjadi objek konsultasi; c. Bukti atau dokumen lain yang relevan. 5. Waktu penyampaian surat permohonan penelitian: a. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. b. Jumat : 07:00 s.d. 17:00 WIB. 6. Menyampaikan nomor telepon atau alamat email yang dapat dihubungi apabila diperlukan tindak lanjut.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan Konsultasi Hukum dapat disampaikan dengan cara: a. Secara langsung (offline/luring) di Sekretariat Bawaslu Kota Magelang. b. Secara daring (online) melalui email bawaslukotamagelang@gmail.com atau WhatsApp 0895415585454. 2. Permohonan Konsultasi Hukum yang

		disampaikan secara langsung (offline/luring), dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pemohon mengisi Buku Tamu yang tersedia pada <i>Front Office</i> Bawaslu Kota Magelang; b. Petugas Pelayanan mengonfirmasi maksud dan tujuan kedatangan pemohon. c. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen permohonan konsultasi hukum. d. Permohonan diteruskan kepada pejabat atau staf yang membidangi hukum. e. Pejabat atau staf yang membidangi hukum mempelajari pokok permasalahan yang diajukan. f. Pemohon menunggu di Ruang Tunggu yang tersedia sebelum dipersilahkan masuk oleh Petugas Pelayanan. g. Pemohon diperkenankan masuk setelah Petugas Pelayanan mempersilahkan masuk ke dalam. h. Pemohon dapat melakukan konsultasi atau pembahasan awal mengenai ruang lingkup hukum pemilihan dengan pejabat yang ditunjuk. i. Konsultasi diberikan secara langsung, atau melalui surat, telepon, email, atau media elektronik lainnya. j. Pemohon meninggalkan nomor telepon atau WhatsApp yang dapat dihubungi untuk penyampaian tindak lanjut permohonan. k. Setelah selesai, pemohon meninggalkan kantor melalui pintu keluar yang telah disediakan. 3. Permohonan konsultasi yang disampaikan secara tidak langsung (online/daring) dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pemohon mengajukan konsultasi hukum melalui salah satu media resmi Bawaslu, seperti email bawaslukotamagelang@gmail.com dan WhatsApp 0895415585454 b. Pemohon mengisi data yang diperlukan,
--	--	--

		meliputi: 1) Nama lengkap; 2) Kartu Identitas; 3) Instansi/organisasi (jika ada); 4) Nomor telepon/email; 5) Pokok permasalahan yang dikonsultasikan; 6) Dokumen pendukung (apabila diperlukan). c. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan data dan dokumen permohonan konsultasi. d. Permohonan yang telah lengkap dicatat dalam register pelayanan konsultasi hukum. e. Petugas memberikan nomor registrasi atau konfirmasi bahwa permohonan telah diterima. f. Permohonan diteruskan kepada pejabat atau staf yang membidangi hukum guna mempelajari pokok permasalahan yang diajukan. g. Konsultasi dapat dilakukan melalui : 1) Balasan email; 2) Chat Whatsapp; 3) Panggilan telepon; 4) Pertemuan virtual melalui Zoom, Google Meet, atau platform sejenis apabila pembahasan memerlukan penjelasan lebih rinci. h. Petugas Pelayanan menyampaikan penjelasan atau jawaban sesuai kewenangan Bawaslu dan ketentuan peraturan perundang-undangan. i. Apabila permasalahan berada di luar kewenangan Bawaslu, pemohon diberikan penjelasan serta diarahkan kepada instansi yang berwenang.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan konsultasi hukum pemilu akan direspon secara kelembagaan oleh Bawaslu Kota Magelang maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya Tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis).

5	Produk Pelayanan	1. Penjelasan atau konsultasi mengenai ketentuan pemilu atau hukum kepemiluan; atau 2. Surat jawaban atau tanggapan tertulis apabila diperlukan sesuai ketentuan; dan/atau 3. Informasi mengenai peraturan perundang-undangan di bidang kepemiluan.
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara: 1. Langsung melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang. 2. Tidak Langsung melalui website https://magelangkota.bawaslu.go.id/ dengan memilih menu Pengaduan Masyarakat dan mengisi formulir yang tersedia.
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Bawaslu Nomor 6 Tahun 2023 tentang Layanan Advokasi Hukum.
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penerimaan permohonan penelitian dan/atau riset 2. Ruang tunggu 3. Meja dan kursi pelayanan 4. Komputer/Laptop 5. Printer 6. Scanner 7. Jaringan internet/Wi-Fi 8. Buku tamu 9. Alat tulis kantor 10. Pendingin ruangan 11. CCTV 12. Informasi jam layanan

		13. Area parkir 14. Tempat sampah 15. Stempel Sekretariat 16. Satuan Pengamanan (Satpam)
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 2. Pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan teknologi informasi. 3. Pegawai yang memahami regulasi kepemiluan dan permasalahan kepemiluan. 4. Pegawai yang memiliki kemampuan administrasi pelayanan. 5. Pegawai yang mampu melakukan koordinasi dan fasilitasi kegiatan konsultasi.
10	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang berdasarkan arahan dari Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Magelang. 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang atau lebih sesuai dengan jumlah permohonan konsultasi yang diajukan.
12	Jaminan Pelayanan	1. Setiap permohonan konsultasi akan ditindaklanjuti paling lambat 3 (tiga) kali 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap. 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya. 3. Materi konsultasi disampaikan secara objektif, independen, dan berdasarkan ketentuan hukum, tanpa memihak kepada pihak tertentu. 4. Setiap keluhan atau pengaduan atas pelayanan akan ditindaklanjuti sesuai mekanisme penanganan pengaduan yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan pemohon menjadi tanggung jawab Bawaslu Kota Magelang selama berada di lingkungan kantor, dengan tetap mematuhi tata tertib dan ketentuan keamanan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

3. LAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN PENDIDIKAN DAN PARMAS

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Mengisi formulir pengaduan. 2. Melampirkan identitas diri (KTP-el/SIM/Paspor atau identitas lain yang sah). 3. Menyampaikan uraian pengaduan atau pernyataan secara jelas. 4. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia. 5. Waktu layanan Pengaduan : c. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. d. Jumat : 07:00 s.d. 17:00 WIB.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelayanan pertanyaan dan pengaduan untuk Pendidikan dan Parmas dapat disampaikan dengan cara: a. Menyampaikan pengaduan atau pertanyaan tentang Pendidikan dan Parmas secara offline/luring di Sekretariat Bawaslu Kota Magelang; b. Menyampaikan pengaduan atau pertanyaan secara online/daring melalui media online resmi Bawaslu Kota Magelang yakni email: bawaslukotamagelang@gmail.com atau Whatsapp: 0895415585454. 2. Pengaduan atau pertanyaan yang disampaikan secara langsung/offline/luring, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor mengisi Buku Tamu yang tersedia pada <i>Front Office</i> Bawaslu Kota Magelang; b. Petugas Pelayanan mengonfirmasi secara lisan maksud dan tujuan kepada Pelapor atas kedatangannya di Bawaslu Kota Magelang; c. Petugas Pelayanan menerima dan memeriksa kelengkapan administrasi; d. Pengaduan diregistrasi dan diberikan tanda bukti penerimaan; e. Pengaduan diteruskan kepada Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat, dan

		Humas atau divisi yang membidangi Pendidikan dan Parmas untuk dilakukan telaah awal. 3. Pengaduan atau pertanyaan yang disampaikan secara tidak langsung/online/daring melalui email/whatsapp, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor mengirim soft file yang berhubungan dengan Pertanyaan Atau Pengaduan terkait masalah Pendidikan dan Parmas melalui whatsapp atau email Bawaslu Kota Magelang; b. Pelapor menunggu jawaban secara resmi dari Bawaslu Kota Magelang atas Permohonan pengaduan atau pertanyaan yang diajukan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan yang diajukan akan direspon secara kelembagaan oleh Bawaslu Kota Magelang melalui surat dinas maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima.
4	Biaya Tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis).
5	Produk Pelayanan	Surat Balasan atas Pengaduan atau Pertanyaan yang diajukan
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, masukan maupun pertanyaan dapat disampaikan secara: 1. Langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang. 2. Tidak Langsung melalui website https://magelangkota.bawaslu.go.id/ dengan mengklik fitur Pengaduan Masyarakat dan mengisi Formulir yang tersedia.
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 2 Tahun 2023 tentang

		Pengawasan Partisipatif.
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penerimaan pertanyaan atau pengaduan layanan Pendidikan dan Parmas; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi penerimaan permohonan magang; 4. Informasi jam layanan; 5. Komputer/Laptop; 6. Mesin pencetak kertas; 7. Mesin pindai dokumen; 8. Pendingin ruangan; 9. CCTV; 10. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat; 11. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 12. Buku tamu; 13. Alat tulis kantor; 14. Parkir khusus kelompok rentan; 15. Tempat sampah; 16. Stempel Sekretariat; 17. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi; 2. Pegawai yang memiliki Kemampuan Mengoperasikan Teknologi Informasi 3. Pegawai yang memiliki kemampuan Penguasaan Tugas dan Regulasi; 4. Pegawai yang memiliki kemampuan Menyelesaikan Masalah; 5. Pegawai yang memiliki Kemampuan Administrasi.
10	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Koordinator Sekretariat Bawaslu Kota Magelang berdasarkan arahan dari Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Magelang; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang atau lebih.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan pasti akan direspon oleh Bawaslu Kota Magelang maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima. 2. Penerimaan Pengaduan dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Kota Magelang selama berada di

	Pelayanan	Lingkungan kantor Bawaslu Kota Magelang.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/SKM untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. LAYANAN PENERIMAAN SAKA ADHYASTA PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir Saka Adhyasta Pemilu Bawaslu Kota Magelang 2. Mengisi Bio Data Pribadi 3. Mendapat izin dari orang tua/wali serta Ketua Gudep. 4. Bersedia memenuhi syarat khusus, yaitu: 5. Berperan aktif dalam seluruh kegiatan Saka Adhyasta Pemilu. 6. Secara sukarela memberikan darma bakti kepada masyarakat apabila diperlukan. 7. Waktu Layanan Pendaftaran a. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. b. Jumat : 07:00 s.d. 17:00 WIB.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Sistem penyelenggaraan Saka Adhyasta Pemilu meliputi: a. Pembinaan dilakukan oleh Pangkalan Saka Adhyasta Pemilu Bawaslu Kota Magelang di setiap tingkatan bersama Kwarcab Gerakan Pramuka; b. Keanggotaan terdiri atas Pramuka Penegak dan Pramuka Pandega yang berminat pada pendidikan demokrasi dan pemilihan; c. Organisasi mengikuti struktur Gerakan Pramuka, dengan dukungan Pamong Saka dan Instruktur dari Bawaslu atau pihak yang kompeten d. Kegiatan berorientasi pada pendidikan, pengabdian masyarakat, dan pengembangan

		ketrampilan di bidang kepemiluan. - Mekanisme kegiatan Saka Adhyasta Pemilu umumnya meliputi: - Rekrutmen anggota dari Gugus Depan atau Ambalan/Racana. - Pembinaan Melalui Pelatihan, Orientasi dan Pendidikan Kepemiluan. - Pelaksanaan Kegiatan: - Sosialisasi Pemilu Kepada Masyarakat - Simulasi pemungutan dan Penghitungan Suara - Pendidikan pemilih pemula - Kampanye partisipasi demokrasi - Evaluasi Kegiatan Oleh Pamong Saka dan Kwartir - Prosedur Kegiatan: - Penyusunan rencana kegiatan - Koordinasi antara Bawaslu, Kwarcab - Penunjukan Pamong Saka dan Instruktur - Pelaksanaan kegiatan sesuai Kurikulum dan Standar pembinaan - Pelaporan hasil Kegiatan - Monitoring dan Evaluasi untuk Perbaikan program berikutnya.
3.	Jangka Waktu Masa Bakti Kepengurusan	Majelis Pembimbing (Mabisaka) dan Pimpinan Saka (Pinsaka) umumnya ditetapkan dengan masa bakti 5 (lima) tahun. Hal ini terlihat dari berbagai keputusan pelantikan, misalnya masa bakti 2026–2031
4.	Biaya Tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Berbagai layanan, kegiatan, dan program pembinaan yang diselenggarakan oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) bersama Gerakan Pramuka melalui Saka Adhyasta Pemilu. Tujuannya adalah meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya generasi muda, dalam pengawasan pemilu. Beberapa produk pelayanannya : - Pendidikan dan pelatihan pengawasan partisipatif, - Sosialisasi kepemiluan - Pembentukan dan pembinaan anggota Saka Adhyasta Pemilu

		d. Kegiatan praktik pengawasan partisipatif e. Penguatan karakter dan kepemimpinan
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
6.	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. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Gerakan Pramuka, yang mengatur penyelenggaraan pendidikan kepramukaan, termasuk pembentukan Satuan Karya (Saka). 3. Nota Kesepahaman (MoU) antara Bawaslu RI dan Kwartir Nasional Gerakan Pramuka 4. Panduan Pembentukan Saka Adhyasta Pemilu
7	Sarana dan Prasarana	Sarana a. Bendera Merah Putih. b. Bendera Pramuka dan bendera Saka Adhyasta Pemilu (jika tersedia). c. Buku SKU (Syarat Kecakapan Umum) dan SKK (Syarat Kecakapan Khusus). d. Buku pedoman Saka Adhyasta Pemilu. e. Modul pendidikan pemilih. f. Alat tulis kantor (ATK). g. Laptop atau komputer. h. LCD proyektor dan layar. i. Papan tulis atau flipchart. j. Alat peraga dan media simulasi pemungutan serta penghitungan suara. k. Perangkat dokumentasi (kamera atau ponsel). l. Perlengkapan administrasi kegiatan. Prasarana a. Sekretariat atau sanggar Saka Adhyasta Pemilu. b. Ruang pertemuan atau ruang pelatihan.

		c. Aula untuk kegiatan pembinaan. d. Lapangan untuk kegiatan kepramukaan. e. Perpustakaan atau pojok literasi kepemiluan. f. Jaringan listrik dan akses internet. g. Gudang penyimpanan perlengkapan. h. Kendaraan operasional (apabila tersedia). i. Fasilitas sanitasi dan tempat ibadah.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami dasar-dasar kepemiluan 2. Mampu melaksanakan pendidikan pemilih 3. Menerapkan nilai demokrasi dan integritas 4. Memiliki keterampilan komunikasi dan kepemimpinan 5. Berpartisipasi dalam kegiatan kepemiluan 6. Menunjukkan sikap sebagai Pramuka
9.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan terhadap kepengurusan dan administrasi 2. Pengawasan pelaksanaan kegiatan 3. Pengawasan kepatuhan anggota 4. Evaluasi dan pelaporan 5. Pembinaan dan pencegahan pelanggaran
10.	Jumlah Pelaksana	Pengurus Majelis Pembimbing dan Pimpinan Satuan Karya Pramuka Adhyasta Pemilihan Umum Kawrtir Cabang Gerakan Pramuka Kota Magelang
11.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan pembinaan yang terbuka dan inklusif 2. Pelayanan yang profesional dan berintegritas 3. Pelayanan informasi kepemiluan yang mudah diakses 4. Pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan anggota 5. Pelayanan yang akuntabel dan transparan
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Perlindungan hukum 2. Pembekalan dan pelatihan keselamatan 3. Pendampingan selama kegiatan 4. Keselamatan pribadi anggota 5. Lingkungan kegiatan yang aman
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Membuat program kerja tahunan 2. Meningkatkan pelatihan berbasis praktik 3. Membangun sistem evaluasi terukur 4. Memperluas kolaborasi 5. Memberikan ruang peran yang lebih nyata

