

**KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA BARAT**

NOMOR: 15/HK/K.JB/08/2026

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENGAWASAN PEMILU
SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT**

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT,

Menimbang :

- a. bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima diperlukan standar baku dan terukur atas penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud pada huruf a, dipandang perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat tentang Standar Pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat.

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3. 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;
- 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
6. 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;
7. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum;
8. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perbawaslu 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;

Memperhatikan :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENGAWASAN PEMILU SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI JAWA BARAT.

KESATU : Standar Pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu yang merupakan acuan bagi Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaraan Kegiatan Pelayanan Publik.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

1. Standar Pelayanan Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses

Pemilu;

2. Standar Pelayanan Pengembangan dan Peningkatan Pengawasan Partisipatif Masyarakat;
3. Standar Pelayanan Penanganan Penerimaan Aduan Masyarakat pada Pengawasan Pemutakhiran Data dan Daftar Pemilih;
4. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kerjasama Antar Lembaga;
5. Standar Pelayanan Akreditasi Pemantau Pemilu.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dimuat dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal : 17 Agustus 2026

KETUA,



ZACKY MUHAMMAD ZAM ZAM

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA
KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA BARAT
NOMOR: 15/HK/K.JB/08/2026
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN PENGAWASAN PEMILU
SEKRETARIAT BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI JAWA BARAT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Umum

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) sebagai lembaga penyelenggara Pemilu yang memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemilu mempunyai peran strategis dalam mencegah terjadinya pelanggaran dan sengketa proses Pemilu, menerima serta menindaklanjuti informasi atau aduan masyarakat, mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengawasan, membangun kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, serta memberikan pelayanan dalam proses akreditasi pemantau Pemilu. Tugas dan kewenangan tersebut menempatkan Bawaslu tidak hanya sebagai lembaga pengawasan, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik di bidang pengawasan Pemilu.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu. Pelayanan yang jelas, terukur, mudah diakses, responsif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan diperlukan agar masyarakat dan pemangku kepentingan memperoleh kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, mekanisme pengaduan, serta hak dan kewajiban dalam setiap jenis layanan yang diberikan.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, Bawaslu Provinsi Jawa Barat perlu menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peserta Pemilu, organisasi masyarakat, lembaga pendidikan, lembaga pemerintah, organisasi pemantau, media, serta pemangku kepentingan lainnya. Standar Pelayanan juga menjadi instrumen untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan dilaksanakan secara konsisten, profesional, berintegritas, serta berorientasi pada kepentingan publik.

Standar Pelayanan tersebut mencakup beberapa layanan strategis yang berkaitan langsung dengan fungsi pencegahan, pengawasan partisipatif, pelayanan masyarakat, hubungan kelembagaan, dan pemantauan Pemilu, yaitu:

- 1. Standar Pelayanan Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilu**, yang diarahkan untuk memberikan kepastian dan pedoman dalam pelaksanaan upaya pencegahan terhadap potensi pelanggaran dan sengketa

proses Pemilu melalui identifikasi dan pemetaan kerawanan, koordinasi, imbauan, sosialisasi, pendidikan politik dan kepemiluan, serta berbagai strategi pencegahan lainnya. Bawaslu memiliki tugas melakukan pencegahan terhadap pelanggaran dan sengketa proses Pemilu serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan Pemilu.

2. **Standar Pelayanan Pengembangan dan Peningkatan Pengawasan Partisipatif Masyarakat**, yang merupakan upaya untuk memperkuat keterlibatan masyarakat sebagai mitra strategis Bawaslu dalam melakukan pencegahan dan pengawasan Pemilu. Pengawasan partisipatif dikembangkan melalui pendidikan, sosialisasi, fasilitasi, penguatan komunitas, kerja sama dengan lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat, serta berbagai bentuk pelibatan masyarakat secara sistematis dan berkelanjutan. Penguatan pengawasan partisipatif juga menjadi bagian dari arah strategis Bawaslu untuk memperkuat peran masyarakat sipil dalam pengawasan Pemilu.
3. **Standar Pelayanan Penanganan Penerimaan Aduan Masyarakat pada Pengawasan Pemutakhiran Data dan Daftar Pemilih**, yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan informasi, masukan, laporan, atau aduan berkaitan dengan permasalahan data pemilih. Pelayanan ini penting untuk memastikan adanya mekanisme yang jelas, mudah, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam menerima serta menindaklanjuti informasi masyarakat, sekaligus mendukung akurasi, kemutakhiran, dan kualitas data pemilih. Pengawasan terhadap pemutakhiran data pemilih merupakan salah satu bagian dari tugas pengawasan Bawaslu.
4. **Standar Pelayanan Pelaksanaan Kerja Sama Antarlembaga**, yang menjadi pedoman dalam membangun, melaksanakan, mengembangkan, dan mengevaluasi kerja sama antara Bawaslu dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, komunitas, dunia usaha, media, serta pemangku kepentingan lainnya. Kerja sama antarlembaga diperlukan untuk memperluas jangkauan pencegahan, meningkatkan kualitas pengawasan, memperkuat pertukaran informasi, serta menciptakan sinergi dalam mewujudkan penyelenggaraan Pemilu yang demokratis dan berintegritas.
5. **Standar Pelayanan Akreditasi Pemantau Pemilu**, yang memberikan kepastian prosedur dan pelayanan bagi organisasi atau lembaga yang bermaksud melaksanakan kegiatan pemantauan Pemilu sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Akreditasi pemantau merupakan bagian penting dalam membangun ekosistem pengawasan Pemilu yang melibatkan masyarakat sipil secara terorganisasi. Penguatan jumlah dan kualitas pemantau Pemilu terakreditasi juga menjadi salah satu indikator strategis Bawaslu dalam memperkuat pengawasan partisipatif.

Standar Pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan bersama bagi jajaran Bawaslu Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan yang konsisten sekaligus memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tata cara memperoleh layanan. Penerapan Standar Pelayanan juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kelembagaan Bawaslu.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Standar Pelayanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Bawaslu Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan pada bidang pencegahan pelanggaran dan sengketa proses Pemilu, pengawasan partisipatif, penerimaan aduan masyarakat terkait data dan daftar pemilih, kerja sama antarlembaga, serta akreditasi pemantau Pemilu.

2. Tujuan

1. Memberikan kepastian prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan;
2. Menjamin terselenggaranya pelayanan yang transparan, efektif, efisien, responsif, dan akuntabel;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bawaslu Provinsi Jawa Barat;
4. Memperkuat pencegahan pelanggaran dan sengketa proses Pemilu;
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan Pemilu;
6. Menyediakan mekanisme penerimaan dan penanganan aduan masyarakat yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan;
7. Memperkuat sinergi dan kolaborasi Bawaslu dengan lembaga serta pemangku kepentingan lainnya;

8. Memberikan kepastian pelayanan dalam proses akreditasi pemantau Pemilu;
9. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu sebagai lembaga pengawas Pemilu; dan mendukung terwujudnya penyelenggaraan Pemilu yang demokratis, berintegritas, jujur, adil, dan bermartabat.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bagian Pengawasan Pemilu meliputi:

1. Pelayanan Pencegahan Pelanggaran Pemilu dan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu di wilayah Provinsi Jawa Barat;
2. Pelayanan Pengembangan, Peningkatan, dan Fasilitasi Pengawasan Partisipatif Masyarakat dalam Pemilu;
3. Pelayanan Penerimaan dan Penanganan Aduan Masyarakat dalam Pengawasan Pemutakhiran Data dan Daftar Pemilih;
4. Pelayanan Fasilitasi, Pelaksanaan, dan Evaluasi Kerja Sama Antarlembaga dengan Bawaslu Provinsi Jawa Barat;
5. Pelayanan Akreditasi Pemantau Pemilu.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. STANDAR PELAYANAN PENCEGAHAN PELANGGARAN PEMILU DAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU DI WILAYAH PROVINSI JAWA BARAT

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan Layanan	Pelayanan meliputi : 1. Konsultasi pencegahan; 2. Penyampaian informasi dan edukasi kepemiluan; 3. Penerimaan informasi mengenai potensi pelanggaran; 4. Penerimaan masukan masyarakat; 5. Penyampaian imbauan; 6. Koordinasi dengan pemangku kepentingan; 7. Pemberian saran perbaikan; 8. Sosialisasi pengawasan; 9. Pengawasan partisipatif; 10. Pendidikan pengawas partisipatif; 11. Pemetaan kerawanan; 12. Mitigasi risiko pelanggaran; 13. Supervisi dan pembinaan; dan 14. Kegiatan pencegahan lainnya sesuai kewenangan. Pengguna layanan meliputi: 1. Peserta Pemilu; 2. Bakal Peserta Pemilu sesuai ketentuan; 3. Masyarakat; 4. Warga negara Indonesia yang memiliki kepentingan terhadap proses Pemilu; 5. Pemantau Pemilu; 6. Organisasi kemasyarakatan; 7. Organisasi kepemudaan; 8. Perguruan tinggi; 9. Lembaga negara; 10. Kementerian/lembaga; 11. Pemerintah daerah; 12. KPU Provinsi; 13. KPU Kabupaten/Kota; 14. Bawaslu Kabupaten/Kota; 15. media massa; 16. pemangku kepentingan lainnya sesuai ketentuan. Untuk memperoleh layanan pencegahan, pengguna layanan pada prinsipnya menyampaikan: 1. Identitas pemohon/pemberi informasi; 2. Tujuan konsultasi atau permintaan layanan; 3. Uraian singkat permasalahan; 4. Waktu dan tempat kejadian apabila berkaitan dengan

No	Komponen	Uraian
		potensi pelanggaran; 5. Dokumen pendukung apabila tersedia; 6. Data atau informasi lain yang relevan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Identifikasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat mengidentifikasi potensi: 1. Pelanggaran Pemilu; 2. Sengketa proses; 3. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan Pemilu; 4. Kerawanan tahapan; 5. Potensi konflik; 6. Permasalahan administrasi; 7. Permasalahan daftar pemilih; 8. Permasalahan peserta Pemilu; 9. Permasalahan pencalonan; 10. Permasalahan kampanye; 11. Permasalahan logistik; dan 12. Kerawanan lainnya. Pemetaan Hasil Identifikasi dipetakan berdasarkan 1. Jenis kerawanan; 2. Wilayah; 3. Tahapan; 4. Pihak yang berpotensi melakukan pelanggaran; 5. Tingkat risiko; 6. Kemungkinan terjadinya pelanggaran; 7. Dampak pelanggaran; dan 8. Kebutuhan intervensi pencegahan. Mitigasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat menentukan langkah pencegahan berupa: 1. Imbauan; 2. Sosialisasi; 3. Koordinasi; 4. Pendidikan; 5. Supervisi; 6. Konsultasi; 7. Saran perbaikan; 8. Penguatan pengawasan partisipatif; dan/atau 9. Tindakan pencegahan lain sesuai kewenangan. Pelaksanaan Kegiatan pencegahan dilaksanakan berdasarkan skala prioritas, kerawanan, dan kebutuhan tahapan. Pemantauan Setiap kegiatan pencegahan dipantau untuk mengetahui: 1. Efektivitas tindakan;

No	Komponen	Uraian
		2. Respons pihak terkait; 3. Perubahan tingkat kerawanan; 4. Potensi pelanggaran lanjutan; dan 5. Kebutuhan tindakan tambahan. Dokumentasi Seluruh kegiatan didokumentasikan dan diadministrasikan dalam sistem yang tersedia.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/Konsultasi Umum : sesuai kebutuhan pelayanan Penerimaan informasi pencegahan : pada saat layanan diterima Verifikasi administrasi awal : sesuai jenis layanan Tindaklanjut pencegahan : berdasarkan tingkat kerawanan dan kewenangan
4	Biaya/Tarif	Pelayanan pencegahan tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Informasi dan konsultasi kepemiluan; 2. Bahan edukasi pengawasan; 3. Surat imbauan; 4. Surat saran perbaikan; 5. Hasil koordinasi; 6. Rekomendasi langkah pencegahan; 7. Dokumen pemetaan kerawanan; 8. Dokumen mitigasi risiko; 9. Laporan kegiatan pencegahan; 10. Dokumentasi pengawasan partisipatif; dan 11. Produk pencegahan lainnya sesuai kewenangan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan : 1. Secara langsung secara tertulis, melalui: Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; 2. Secara Tidak Langsung secara online: a. Website Bawaslu Provinsi Jawa Barat melalui tautan : https://jabar.bawaslu.go.id/tata-cara-pengaduan b. Email : set.jabar@bawaslu.go.id c. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor : 127/PM/K1/03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor : 274/PM/K1/08/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Pencegahan Pelanggaran dan Sengketa Proses Pemilihan

No	Komponen	Uraian
		Umum dan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Walikota dan Wakil Walikota;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 2. Ruang tunggu pelayanan tamu yang representatif; 3. Ruang penerimaan permohonan; 4. Buku tamu; 5. Alat tulis kantor; 6. Informasi jam pelayanan; 7. Ruang rapat pembahasan; 8. Komputer/laptop; 9. Mesin pencetak kertas (printer); 10. Mesin pindai dokumen (scanner); 11. Jaringan internet/hotspot/wifi; 12. CCTV; 13. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib memiliki kompetensi: 1. Memahami peraturan perundang-undangan Pemilu; 2. Memahami tugas, kewenangan dan kewajiban Bawaslu; 3. Memahami prinsip pelayanan publik; 4. Memiliki kemampuan komunikasi publik; 5. Mampu memberikan informasi secara tepat; 6. Memahami mekanisme pencegahan; 7. Memahami pengelolaan dokumen; 8. Memahami etika pelayanan; 9. Memiliki integritas; 10. Bersikap netral dan tidak diskriminatif; 11. Mampu menjaga kerahasiaan informasi; 12. Memahami perlindungan data pribadi; dan 13. Mampu menggunakan teknologi informasi.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat dibawah pantauan Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Antar Lembaga; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang atau dapat disesuaikan dengan jumlah pemohon yang pengajuan pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Provinsi Jawa Barat menjamin bahwa: 1. Setiap pengguna layanan memperoleh pelayanan sesuai standar; 2. Pelayanan diberikan secara profesional; 3. Pelayanan tidak diskriminatif; 4. Pelayanan tidak dipungut biaya; 5. Informasi diberikan secara benar dan dapat

No	Komponen	Uraian
		dipertanggungjawabkan; - Proses dilaksanakan berdasarkan kewenangan; - Setiap permohonan dicatat dan didokumentasikan; - Setiap perkara diproses berdasarkan ketentuan hukum; - Petugas tidak melakukan pungutan liar; - Petugas tidak menerima gratifikasi; - Petugas menjaga independensi; - Informasi yang bersifat rahasia dilindungi; dan - Pengguna layanan memperoleh informasi mengenai status layanan sesuai ketentuan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bawaslu Provinsi Jawa Barat menjamin: - Keamanan dokumen; - Keamanan data; - Perlindungan informasi pribadi; - Pengamanan dokumen permohonan; - Pengendalian akses terhadap dokumen; - Keamanan ruang pelayanan; - Pencadangan data; - Pengelolaan arsip sesuai ketentuan; dan - Perlindungan terhadap pengguna layanan dari tindakan yang mengganggu proses pelayanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan: - Secara berkala; - Berdasarkan hasil pengaduan; - Berdasarkan hasil survei kepuasan; - Berdasarkan hasil pengawasan internal; - Berdasarkan perubahan regulasi; - Berdasarkan perkembangan teknologi; - Berdasarkan kebutuhan masyarakat; dan - Berdasarkan evaluasi tahapan Pemilu. Hasil evaluasi dituangkan dalam: - Laporan evaluasi; - Rencana tindak lanjut; - Perbaikan standar pelayanan; - Peningkatan kompetensi petugas; - Peningkatan sarana prasarana; dan - Penyempurnaan Standar Pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PENGEMBANGAN, PENINGKATAN DAN FASILITASI PENGAWASAN PARTISIPATIF MASYARAKAT DALAM PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan Layanan	Pemohon Layanan : 1. Merupakan warga negara/kelompok/lembaga yang berkepentingan terhadap pengawasan Pemilu; 2. Menyampaikan identitas atau identitas lembaga/komunitas apabila diperlukan; 3. Menyampaikan maksud dan tujuan pelayanan; 4. Mengisi formulir permohonan apabila pelayanan memerlukan permohonan tertulis; 5. Menyampaikan informasi pendukung yang diperlukan; 6. Bersedia mengikuti ketentuan pelayanan Bawaslu. Untuk permohonan fasilitasi kegiatan, pemohon menyampaikan : Surat permohonan, profil Lembaga/komunitas, proposal, tujuan kegiatan, sasaran peserta, waktu dan tempat kejadian, bentuk fasilitasi yang dibutuhkan. Pelayanan mencakup 1. Pelayanan Informasi Pengawasan Partisipatif, memberikan informasi : a. Tugas dan fungsi Bawaslu; b. Tahapan Pemilu; c. Potensi pelanggaran Pemilu; d. Bentuk-bentuk pengawasan partisipatif; e. Mekanisme penyampaian informasi dugaan pelanggaran; f. Program pengawasan partisipatif Bawaslu; g. Pendidikan pengawasan partisipatif; dan h. Informasi kepemiluan lainnya. 2. Pelayanan Pendidikan Pengawas Partisipatif, pelayanan Pendidikan dapat dilakukan melalui: a. Pendidikan pengawas partisipatif; b. Diskusi; c. Bimbingan teknis; d. Pelatihan; e. Kelas kepemiluan; f. Sekolah/kampus pengawasan; g. Kegiatan edukasi masyarakat; dan h. Bentuk pendidikan lainnya. 3. Pelayanan Forum Warga Pengawasan Partisipatif, forum

No	Komponen	Uraian
		warga merupakan ruang dialog masyarakat untuk : - Meningkatkan pemahaman kepemiluan; - Mengidentifikasi potensi kerawanan; - Membahas isu kepemiluan; - Menyusun rencana pengawasan masyarakat; - Menyampaikan aspirasi; - Membangun jejaring pengawasan; dan - Mendorong aksi pengawasan partisipatif. - Pelayanan Pojok Pengawasan, Pojok Pengawasan menjadi sarana informasi dan konsultasi terkait peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan Pemilu dan/atau Pemilihan. - Pelayanan Kerjasama dengan Perguruan Tinggi meliputi Kerjasama Pendidikan, penelitian, KKN tematik Pengawasan Partisipatif, pusat kajian pengawasan, literasi kepemiluan Mahasiswa. - Pelayanan Kampung Pengawasan Partisipatif meliputi identifikasi wilayah, pemetaan potensi kerawanan, pembentukan kelompok penggerak, pengembangan kegiatan pengawasan. - Pelayanan Komunitas Digital Pengawasan Partisipatif untuk mempercepat pertukaran informasi, edukasi, dan literasi kepemiluan masyarakat meliputi penyebaran informasi kepemiluan, mitigasi disinformasi, penyampaian informasi pengawasan, pengembangan jejaring komunitas digital dan penguatan komunikasi publik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Penyampaian permohonan, masyarakat menyampaikan permohonan secara langsung ke Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat beralamat Jl. Turangga No. 25 Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung dan secara tidak Langsung/online melalui Website Bawaslu Provinsi Jawa Barat tautan https://jabar.bawaslu.go.id/tata-cara-pengaduan, Email : set.jabar@bawaslu.go.id dan Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303); - Penerimaan, petugas menerima dan mencatat permohonan pelayanan; - Verifikasi, petugas melakukan verifikasi terhadap identitas pemohon, maksud permohonan, jenis layanan, kelengkapan dokumen dan kesesuaian permohonan dengan kewenangan Bawaslu; - Disposisi, permohonan diteruskan kepada unit/pejabat yang berwenang sesuai substansi permohonan;

No	Komponen	Uraian
		5. Analisis, petugas/unit terkait melakukan analisis kebutuhan pelayanan dan menentukan bentuk fasilitasi sesuai ketentuan. 6. Pelaksanaan pelayanan, pelayanan dilaksanakan sesuai jenis permohonan antara lain konsultasi, edukasi, fasilitasi kegiatan, pendampingan, forum warga, Pendidikan pengawas partisipatif, fasilitasi komunitas, Kerjasama kelembagaan atau kegiatan lainnya; 7. Dokumentasi, setiap pelayanan didokumentasikan melalui daftar hadir, notula, dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan disesuaikan dengan jenis layanan : 1. Informasi sederhana : Maksimal 1 hari kerja 2. Konsultasi : Maksimal 2 hari kerja 3. Permohonan fasilitasi kegiatan sederhana : Maksimal 3 hari kerja 4. Permohonan Kerjasama : Maksimal 5 hari kerja setelah dokumen lengkap 5. Pendidikan/ forum warga : Sesuai jadwal kegiatan 6. Pembentukan/pengembangan komunitas : Sesuai tahapan pendampingan Jangka waktu dihitung sejak dokumen/permohonan dinyatakan lengkap dan dapat disesuaikan dengan ketentuan internal serta kompleksitas layanan.
4	Biaya/Tarif	Pelayanan pengembangan, peningkatan dan fasilitasi pengawasan partisipatif masyarakat pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Dalam hal terdapat kegiatan yang membutuhkan pembiayaan tertentu, pelaksanaannya dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, standar biaya, dan kebijakan anggaran yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan dapat berupa: 1. Informasi kepemiluan; 2. Konsultasi; 3. Bahan edukasi; 4. Fasilitasi kegiatan; 5. Pendidikan pengawas partisipatif; 6. Forum warga; 7. Pojok Pengawasan; 8. Fasilitasi komunitas; 9. Kerja sama kelembagaan; 10. Pendampingan; 11. Rekomendasi tindak lanjut internal; 12. Dokumentasi pelayanan; 13. Laporan kegiatan; dan

No	Komponen	Uraian
		14. Produk lain sesuai kewenangan Bawaslu.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan : 1. Secara langsung secara terlulis, melalui: 2. Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat 3. Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; 4. Secara Tidak Langsung secara online: a. Website Bawaslu Provinsi Jawa Barat melalui tautan : https://jabar.bawaslu.go.id/tata-cara-pengaduan b. Email : set.jabar@bawaslu.go.id c. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif; 2. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor: 261/PM.05/K1/11/2025 tentang Pedoman Strategi dan Teknik Pengembangan Pengawasan Partisipatif;
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 2. Ruang tunggu pelayanan tamu yang representatif; 3. Ruang penerimaan permohonan; 4. Buku tamu; 5. Alat tulis kantor; 6. Informasi jam pelayanan; 7. Ruang rapat pembahasan; 8. Komputer/laptop; 9. Mesin pencetak kertas (printer); 10. Mesin pindai dokumen (scanner); 11. Jaringan internet/hotspot/wifi; 12. CCTV; 13. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan sekurang-kurangnya memiliki: 1. Pengetahuan kepemiluan; 2. Pemahaman tugas dan kewenangan Bawaslu; 3. Pemahaman pengawasan partisipatif; 4. Kemampuan komunikasi publik; 5. Kemampuan fasilitas; 6. Kemampuan melakukan konsultasi; 7. Kemampuan mengelola kegiatan; 8. Kemampuan menggunakan teknologi informasi; 9. Kemampuan dokumentasi;

No	Komponen	Uraian
		10. Kemampuan menjaga kerahasiaan informasi yang dilindungi.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat dibawah pantauan Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Antar Lembaga; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang atau dapat disesuaikan dengan jumlah pemohon yang mengajukan pelayanan
12	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Provinsi Jawa Barat memberikan jaminan bahwa pelayanan: 1. Biberikan secara transparan; 2. Diberikan secara adil dan tidak diskriminatif; 3. Dilaksanakan sesuai kewenangan; 4. Diberikan secara profesional; 5. Tidak dipungut biaya kecuali ditentukan lain berdasarkan peraturan perundang-undangan; 6. Menjaga keamanan dan perlindungan data pribadi; 7. Memberikan kepastian prosedur; 8. Memberikan kepastian waktu sesuai jenis layanan; 9. Menyediakan mekanisme pengaduan; dan 10. Ditindaklanjuti secara akuntabel.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pemohon yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pemohon layanan menjadi tanggung jawab Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat selama berada di lingkungan kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan secara berkala dengan memperhatikan: 1. Perubahan regulasi; 2. Perkembangan teknologi; 3. Capaian indikator kinerja; 4. Hasil evaluasi program pengawasan partisipatif; 5. Rekomendasi dari Bawaslu Republik Indonesia. Evaluasi dilakukan untuk memastikan pelayanan semakin mudah, cepat, transparan, inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN DAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT DALAM PENGAWASAN PEMUTAKHIRAN DATA DAN DAFTAR PEMILIH

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan Layanan	Masyarakat yang menyampaikan aduan paling sedikit memberikan : 1. nama pengadu; 2. alamat/domisi; 3. nomor telepon atau kontak yang dapat dihubungi; 4. uraian permasalahan; 5. lokasi atau wilayah yang menjadi objek aduan; 6. identitas pemilih yang diadukan sepanjang diperlukan untuk verifikasi; 7. dokumen pendukung apabila tersedia; 8. bukti pendukung lainnya apabila tersedia; dan 9. informasi lain yang dapat membantu proses verifikasi. Aduan Masyarakat dapat berkaitan dengan : a. Pemilih yang Memenuhi Syarat tetapi belum Terdaftar 1. pemilih yang telah memenuhi syarat usia; 2. pemilih baru; 3. pemilih pindah masuk; 4. pemilih yang telah memiliki dokumen kependudukan tetapi belum tercantum; 5. pemilih lainnya yang memenuhi syarat tetapi belum terakomodasi. b. Pemilih yang Tidak Memenuhi Syarat 1. pemilih meninggal dunia; 2. pemilih pindah domisili; 3. pemilih yang tidak memenuhi persyaratan; 4. pemilih yang menjadi anggota TNI; 5. pemilih yang menjadi anggota Polri; 6. data pemilih yang tidak ditemukan; 7. data pemilih yang tidak sesuai dengan kondisi faktual; dan 8. kategori lain sesuai ketentuan. c. Data Pemilih Ganda 1. NIK ganda; 2. nama dan tanggal lahir sama; 3. alamat yang sama dengan indikasi data ganda; 4. pemilih terdaftar lebih dari satu kali; dan 5. bentuk data ganda lainnya. d. Ketidaksesuaian Elemen Data

No	Komponen	Uraian
		1. nama; 2. NIK; 3. NKK; 4. tempat lahir; 5. tanggal lahir; 6. jenis kelamin; 7. alamat; 8. status perkawinan apabila relevan; 9. elemen data lainnya. e. Dugaan Permasalahan Proses 1. tidak dilakukannya pemutakhiran; 2. ketidaksesuaian prosedur; 3. tidak dilakukannya verifikasi; 4. ketidaksesuaian data dengan kondisi faktual; 5. dugaan pelanggaran dalam pemutakhiran data pemilih; dan 6. permasalahan lain yang berkaitan dengan pengawasan PDPB.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penyampaian Aduan Masyarakat menyampaikan aduan melalui kanal pelayanan yang tersedia. 2. Penerimaan Petugas menerima aduan dan memberikan pelayanan awal. 3. Pencatatan Petugas mencatat: • tanggal; • waktu; • identitas pengadu; • substansi; • lokasi; • objek aduan; dan • bukti pendukung. 4. Registrasi Aduan yang memenuhi persyaratan administrasi diberikan nomor register. 5. Verifikasi Awal Petugas melakukan: 1. pemeriksaan kelengkapan; 2. pemeriksaan substansi; 3. pemeriksaan objek; 4. pemeriksaan kewenangan;

No	Komponen	Uraian
		5. pemeriksaan bukti awal; dan 6. penentuan tindak lanjut. 6. Klarifikasi Apabila diperlukan dilakukan klarifikasi terhadap: 1. pengadu; 2. pemilih; 3. pihak terkait; 4. KPU; 5. instansi kependudukan; dan/atau 6. pihak lainnya. 7. Verifikasi Data Dilakukan pengecekan terhadap data yang relevan dengan memperhatikan ketentuan akses dan perlindungan data. 8. Analisis Hasil verifikasi dianalisis untuk menentukan: 1. ada atau tidaknya ketidaksesuaian; 2. status pemilih; 3. bentuk permasalahan; 4. kewenangan Bawaslu; 5. tindakan yang diperlukan; dan 6. bentuk rekomendasi/tindak lanjut. 9. Tindak Lanjut Tindak lanjut dapat berupa: 1. penyampaian saran perbaikan; 2. rekomendasi; 3. koordinasi dengan KPU; 4. koordinasi dengan instansi terkait; 5. pengawasan lanjutan; 6. penanganan sesuai mekanisme pelanggaran apabila terpenuhi; 7. dokumentasi sebagai informasi pengawasan; atau 8. tindakan lain sesuai kewenangan. 10. Penyampaian Hasil Pengadu diberikan informasi mengenai hasil penanganan sepanjang informasi tersebut dapat diberikan berdasarkan ketentuan keterbukaan informasi dan perlindungan data. 11. Dokumentasi Seluruh proses didokumentasikan sebagai arsip dan bahan pelaporan pengawasan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Penerimaan aduan : Saat aduan diterima

No	Komponen	Uraian
		Pencatatan : Hari yang sama Registrasi : Maksimal 1 hari kerja Verifikasi Awal : Maksimal 2 hari kerja Klarifikasi : Maksimal 3 hari kerja setelah diperlukan Verifikasi : Disesuaikan dengan kebutuhan Analisis/Penelaahan : Maksimal 3 hari kerja setelah data lengkap Tindak Lanjut : Disesuaikan dengan jenis dan kompleksitas aduan Penyampaian Hasil : Setelah proses penanganan selesai
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan meliputi: 1. bukti penerimaan aduan; 2. nomor register; 3. hasil verifikasi awal; 4. hasil klarifikasi; 5. hasil pengawasan; 6. hasil verifikasi; 7. saran perbaikan; 8. rekomendasi; 9. tindak lanjut sesuai kewenangan; dan/atau 10. informasi hasil penanganan aduan sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan : 1. Secara langsung secara tertulis, melalui: Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; 2. Secara Tidak Langsung secara online: a. Website Bawaslu Provinsi Jawa Barat melalui tautan : https://jabar.bawaslu.go.id/tata-cara-pengaduan b. Email : set.jabar@bawaslu.go.id c. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Bawaslu Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data dan Penyusunan Daftar Pemilih dalam Pemilihan Umum; 2. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2024 tentang Penyusunan Daftar Pemilih dalam

No	Komponen	Uraian
		Penyelenggaraan Pemilihan; 3. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pengawasan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan; 4. Peraturan KPU Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan.
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 2. Ruang tunggu pelayanan tamu yang representatif; 3. Ruang penerimaan permohonan; 4. Buku tamu; 5. Alat tulis kantor; 6. Informasi jam pelayanan; 7. Ruang rapat pembahasan; 8. Komputer/laptop; 9. Mesin pencetak kertas (printer); 10. Mesin pindai dokumen (scanner); 11. Jaringan internet/hotspot/wifi; 12. CCTV; 13. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelayanan wajib memiliki kompetensi: 1. Pengetahuan mengenai tugas dan kewenangan Bawaslu; 2. Pengetahuan mengenai pemutakhiran data pemilih; 3. Kemampuan pelayanan publik; 4. Kemampuan komunikasi; 5. Kemampuan verifikasi administrasi; 6. Kemampuan analisis data; 7. Kemampuan menggunakan teknologi informasi; 8. Kemampuan mengelola dokumen; 9. Pemahaman perlindungan data pribadi; 10. Pemahaman keterbukaan informasi; dan 11. Integritas serta sikap profesional.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat dibawah pantauan Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Antar Lembaga; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	3 orang atau dapat disesuaikan dengan jumlah pemohon yang mengajukan pelayanan aduan masyarakat.
12	Jaminan Pelayanan	Bawaslu Provinsi Jawa Barat menjamin bahwa: 1. setiap masyarakat memperoleh pelayanan secara adil; 2. Setiap aduan diterima dan dicatat; 3. Setiap aduan ditangani secara objektif;

No	Komponen	Uraian
		4. Tidak terdapat pungutan biaya; 5. Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi; 6. Petugas bekerja secara profesional; 7. Data masyarakat dilindungi; 8. Informasi mengenai proses pelayanan diberikan secara transparan sesuai ketentuan; 9. Pelayanan dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan; dan 10. Setiap penyimpangan pelayanan dilakukan perbaikan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pemohon yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pemohon layanan menjadi tanggung jawab Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat selama berada di lingkungan kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala sekurang-kurangnya meliputi: 1. jumlah aduan; 2. jumlah aduan berdasarkan kategori; 3. jumlah aduan yang diverifikasi; 4. jumlah aduan yang ditindaklanjuti; 5. jumlah aduan selesai; 6. jumlah aduan yang memerlukan koordinasi; 7. jumlah saran perbaikan; 8. jumlah rekomendasi; 9. ketepatan waktu penyelesaian; 10. tingkat kepuasan masyarakat; 11. jumlah keluhan terhadap pelayanan; 12. kendala pelayanan; 13. efektivitas tindak lanjut; dan 14. kebutuhan penyempurnaan standar pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN FASILITASI, PELAKSANAAN DAN EVALUASI KERJASAMA ANTAR LEMBAGA

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan Layanan	- Pihak Mitra meliputi: - Instansi Pemerintah Tingkat Provinsi Jawa Barat; - Lembaga pendidikan di wilayah Provinsi Jawa Barat; - Lembaga swadaya masyarakat atau lembaga swasta lainnya yang berbadan hukum; - Pihak lain yang berkomitmen melakukan Kerja Sama dengan Bawaslu Provinsi Jawa Barat. - Surat Permohonan Resmi; - Proposal/Kerangka Acuan Kerja; - Draft Dokumen Kerjasama; - Profil Mitra Kerja; - Dokumen Legalitas Mitra Kerja; - Identitas <i>Liaison Officer</i> (Nara Hubung).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Permohonan layanan Kerjasama antar lembaga dapat disampaikan secara langsung di kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat maupun melalui Email Bawaslu Jawa Barat melalui tautan: set.jabar@bawaslu.go.id dan melalui nomor kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303) - Mekanisme permohonan penandatanganan, yaitu: - Pemohon layanan dapat mengirimkan berkas (<i>online/offline</i>); - Permohonan layanan akan disampaikan kepada Ketua Bawaslu Provinsi Jawa Barat dan kemudian untuk dilaksanakan rapat pleno untuk mendapatkan persetujuan; - Pihak Mitra yang telah disetujui ditindaklanjuti dengan mengirimkan surat persetujuan Kerjasama antar lembaga; - Bawaslu Provinsi Jawa Barat mengundang pihak pemohon untuk melakukan pembahasan (<i>desk-review</i>) guna menyepakati hak, kewajiban, dan ruang lingkup kerja sama; - Draft Kerjasama yang sudah disepakati dikirimkan kepada bagian Hukum Sekretariat Bawaslu Provinsi

No	Komponen	Uraian
		Jawa Barat untuk dilakukan pencermatan ulang agar disesuaikan dengan norma hukum; f. Draf Kerjasama yang sudah disesuaikan akan dikirimkan Kembali kepada pemohon untuk dibaca ulang, jika sudah sesuai maka kedua belah pihak dapat menyepakati waktu penandatanganan; g. Dokumen yang telah ditandatangani dan cap stemple diserahkan kepada masing-masing pihak; h. Unit pengelola mengunggah dokumentasi MoU dan/atau PKS dalam bentuk digital ke dalam PPID Bawaslu Jawa Barat dan JDIH Bawaslu paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak naskah Kerja Sama disepakati dan ditandatangani oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat dengan Mitra Kerja.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Kerjasama Antar Lembaga akan dilayani selama hari kerja, Adapun waktu pelayanan sebagai berikut: 1. Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; Senin s.d Jumat : Pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB 2. Email Bawaslu Jawa Barat dan Nomor Layanan Informasi Bawaslu Jawa Barat Email : set.jabar@bawaslu.go.id Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif (Rp. 0,-)
5	Produk Pelayanan	1. Dokumen Nota Kesepahaman (MoU); 2. Dokumen Perjanjian Kerja Sama (PKS).
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan : 1. Secara langsung secara terlulis, melalui: Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; 2. Secara Tidak Langsung secara online: a. Website Bawaslu Provinsi Jawa Barat melalui tautan : https://jabar.bawaslu.go.id/tata-cara-pengaduan b. Email : set.jabar@bawaslu.go.id c. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).

No	Komponen	Uraian
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Pengawas Pemilu Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja Sama Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; 5. Surat Edaran Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 2. Ruang tunggu pelayanan tamu yang representatif; 3. Ruang penerimaan permohonan; 4. Buku tamu; 5. Alat tulis kantor; 6. Informasi jam pelayanan; 7. Ruang rapat pembahasan; 8. Komputer/laptop; 9. Mesin pencetak kertas (printer); 10. Mesin pindai dokumen (scanner); 11. Jaringan internet/hotspot/wifi; 12. CCTV; 13. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pemahaman tentang penyusunan draf MoU dan/atau PKS; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan komunikasi, negosiasi dan pelayanan publik yang baik; 3. Pegawai yang memiliki kecakapan dibidang legal drafting; 4. Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian computer/laptop, mesin pencetak dan pemindai dokumen.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat dibawah pantauan Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Antar Lembaga;

No	Komponen	Uraian
		2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11	Jumlah Pelaksana	1. Satu orang/ Tim dari unit pemrakarsa sesuai dengan mitra kerja yang menyampaikan permohonan kerja sama; 2. Satu orang/Tim dari unit pengelola yang melaksanakan fungsi hubungan antar Lembaga.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara tepat waktu, transparan, objektif, bebas dari praktik KKN, serta didasari oleh prinsip kemitraan yang setara dan saling menguntungkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pemohon yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pemohon layanan menjadi tanggung jawab Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat selama berada di lingkungan kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi atas pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama ini wajib dilaksanakan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat dan Mitra Kerja; 2. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. STANDAR PELAYANAN AKREDITASI PEMANTAU PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1	Persyaratan Layanan	Pemantau Pemilu wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. Bersifat Independent; 2. Organisasi kemasyarakatan berbadan hukum yayasan atau berbadan hukum perkumpulan yang terdaftar pada pemerintah atau pemerintah daerah; 3. Organisasi kemasyarakatan tidak berbadan hukum yang terdaftar pada Pemerintah atau pemerintah daerah; 4. Memiliki sumber dana yang jelas; 5. Merupakan organisasi masyarakat/lembaga berbadan hukum yang melakukan pemantauan di wilayah Provinsi Jawa Barat; 6. Mentaati dan mematuhi segala ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Bawaslu.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pendaftaran Berikut merupakan tatacara Pendaftaran pemantau pemilu, sebagai berikut: 1. Calon pemantau pemilu dapat mendaftar melalui dua kanal, yaitu: Pertama, datang langsung ke kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat di Jl Turangga No. 25 Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Kedua, secara online melalui Email: set.jabar@bawaslu.go.id dan Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303); 2. Pendaftaran dilaksanakan 14 (<i>empat belas</i>) Hari sebelum tahapan penyelenggaraan Pemilu sampai dengan 7 (<i>tujuh</i>) Hari sebelum pelaksanaan hari pemungutan suara; 3. Pendaftaran dilakukan oleh calon pemantau Pemilu dengan mengajukan permohonan akreditasi Pemantauan Pemilu kepada Bawaslu Provinsi Jawa Barat; 4. Pemantau pemilu di daerah provinsi pemantauan paling sedikit di 2 (dua) wilayah kabupaten/kota Provinsi Jawa Barat; 5. Mengisi formulir pendaftaran, selanjutnya menyerahkan formulir pendaftaran yang telah di isi dengan menyertakan: 1. Profil organisasi/lembaga; 2. Memiliki surat keterangan terdaftar dari

No	Komponen	Uraian
		pemerintah atau pemerintah daerah, atau memiliki pengesahan badan hukum yayasan atau badan hukum perkumpulan; - Nomor pokok wajib pajak organisasi/lembaga; - Nama dan jumlah anggota pemantau Pemilu; - Alokasi anggota pemantau Pemilu yang akan ditempatkan ke daerah; - Rencana dan jadwal kegiatan pemantauan serta daerah yang ingin dipantau; dan - Nama, surat keterangan domisili, dan pekerjaan penanggung jawab pemantau Pemilu yang dilampiri pas foto diri terbaru. 6. Pemantau pemilu yang telah menyerahkan kelengkapan administrasi dapat melakukan penandatanganan surat pernyataan independensi lembaga pemantau dan surat pernyataan mengenai sumber dana pemantau pemilu; 7. Pemantau pemilu mendapatkan tanda terima pendaftaran pemantau pemilu dari Bawaslu Provinsi Jawa Barat. b. Penelitian Administrasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat setelah menerima formulir pendaftaran dan kelengkapan persyaratan dapat melakukan penelitian administrasi dengan mekanisme sebagai berikut: - Bawaslu Provinsi Jawa Barat melaksanakan penelitian administrasi dan verifikasi terhadap dokumen pemantau Pemilu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari, dan memberikan hasilnya kepada calon pemantau Pemilu yang mendaftar; - Dalam hal terdapat keraguan terhadap dokumen syarat pemantauan yang disampaikan oleh lembaga Pemantau Pemilu. Bawaslu Provinsi Jawa Barat dapat melakukan Verifikasi Faktual terhadap keabsahan dokumen tersebut; - Dalam hal terdapat kekurangan atau kesalahan terhadap dokumen yang telah disampaikan kepada Bawaslu Provinsi Jawa Barat, maka petugas menyampaikan hasil verifikasi dan penelitian administrasi kepada lembaga pemantau Pemilu dimaksud, guna dapat diperbaiki/dilengkapi dokumen persyaratan dimaksud; - Hasil perbaikan terhadap dokumen persyaratan sebagaimana dimaksud dalam angka 3 diserahkan

No	Komponen	Uraian
		kepada Bawaslu Provinsi Jawa Barat selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja atau dengan mempertimbangkan masa pendaftaran Pemantau Pemilu ditutup bagi pemantau Pemilu yang mendaftar di batas akhir pendaftaran yakni 7 (tujuh) hari sebelum hari pemungutan suara; 5. Dalam hal lembaga pemantau Pemilu tidak dapat menyerahkan berkas pendaftaran hasil perbaikan sebagaimana dimaksud dalam angka 4 dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari kerja, maka Bawaslu Provinsi Jawa Barat dapat mengeluarkan tanda terima pendaftaran pemantau Pemilu dengan keterangan tidak lengkap; c. Penerbitan Sertifikat dan Tanda Pengenal Pemantau 1. Pemantau pemilu yang dinyatakan memenuhi persyaratan akan diberikan tanda terdaftar sebagai pemantau pemilu dan mendapatkan sertifikat akreditasi oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat; 2. Pemantau pemilu yang terakreditasi akan diberikan tanda pengenal pemantau pemilu oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat; 3. Apabila terdapat perubahan wilayah pemantauan, tahapan pemantauan dan anggota pemantau hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari Bawaslu Provinsi Jawa Barat dan wajib melapor kepada Bawaslu Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah pemantauan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan akreditasi pemantau pemilu akan dilayani selama hari kerja, Adapun waktu pelayanan sebagai berikut: 1. Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25, Kel. Lingkar Selatan, Kec. Lengkong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat; Senin s.d Jumat : Pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB 2. Email Bawaslu Jawa Barat dan Nomor Layanan Informasi Bawaslu Jawa Barat Email : set.jabar@bawaslu.go.id 3. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303).
4	Biaya/Tarif	Standar pelayanan akreditasi pemantau pemilu di lingkungan Bawaslu Provinsi Jawa Barat tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	1. Terbitnya sertifikat akreditasi pemantau pemilu yang dikeluarkan oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat;

No	Komponen	Uraian
		2. Terbitnya tanda pengenal pemantau pemilu di wilayah Jawa Barat.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan disampaikan : 1. Secara langsung secara tertulis, melalui Kantor Bawaslu Provinsi Jawa Barat Jl. Turangga No. 25 Kelurahan Lingkar Selatan Kecamatan Lengkong Kota Bandung; 2. Secara tidak langsung secara online 1. Email : set.jabar@bawaslu.go.id 2. Kontak layanan informasi Bawaslu Provinsi Jawa Barat (082126713303)
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pemantauan Pemilihan Umum.
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Adapun sarana, prasarana yang mendukung sebagai berikut: 1. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif; 2. Ruang tunggu pelayanan tamu yang representatif; 3. Ruang penerimaan permohonan; 4. Buku tamu; 5. Alat tulis kantor; 6. Informasi jam pelayanan; 7. Ruang rapat pembahasan; 8. Komputer/laptop; 9. Mesin pencetak kertas (printer); 10. Mesin pindai dokumen (scanner); 11. Jaringan internet/hotspot/wifi; 12. CCTV; 13. Satuan Pengamanan.
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami tatakelola pelayanan akreditasi pemantau pemilu; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer/laptop, alat pemindai dokumen dan pencetak dokumen.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat dibawah pantauan Koordinator Divisi Pencegahan, Partisipasi Masyarakat dan Hubungan Antar Lembaga; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.

No	Komponen	Uraian
11	Jumlah Pelaksana	3 orang atau dapat disesuaikan dengan jumlah pemohon yang mengajukan pelayanan akreditasi pemantau pemilu.
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan secara tepat waktu, transparan, objektif, bebas dari praktik KKN.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pemohon yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pemohon layanan menjadi tanggung jawab Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat selama berada di lingkungan kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Jawa Barat.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi atas pelaksanaan pengawasan wajib dilaksanakan setelah tahapan yang menjadi fokus pengawasan selesai paling sedikit 1 (satu) kali oleh Bawaslu Provinsi Jawa Barat dan pemantau; 2. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal : 17 Agustus 2026

KETUA,



ZACKY MUHAMMAD ZAM ZAM