

KEPUTUSAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
NOMOR : 13/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA
DAN ORGANISASI
BAWASLU KOTA MALANG TAHUN 2026

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan pelayanan pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi, yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Ketua Bawaslu Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi Bawaslu Kota Malang 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;
8. Surat Edaran Ketua Bawaslu Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.

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

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA BAWASLU KOTA MALANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORGANISASI BAWASLU KOTA MALANG TAHUN 2026.

KESATU : Standar Pelayanan pada Pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi Bawaslu Kota Malang Tahun 2026

merupakan salah satu acuan bagi Bawaslu dalam menyelenggarakan Kegiatan Pelayanan Publik.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam dictum kesatu meliputi

1. Layanan Penerimaan Mahasiswa Magang;
2. Layanan Penelitian dan Riset Masyarakat;
3. Layanan Aduan Kelompok Kerja Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual.

KETIGA : Standar Pelayanan publik sebagaimana 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 : Malang

Pada tanggal : 05 Agustus 2026

Ketua Bawaslu Kota.Malang



Mochamad Arifudin, S.Hum

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA

BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

NOMOR : 13/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA
DAN ORGANISASI**

BAWASLU KOTA MALANG 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 Malang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan secara profesional.

Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi memiliki peran strategis dalam mendukung penguatan kapasitas kelembagaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan organisasi. Peran tersebut menjadi fondasi dalam mewujudkan organisasi yang adaptif, profesional, dan mampu menjawab tantangan penyelenggaraan pengawasan pemilu yang semakin dinamis. 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 Malang 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 Malang menetapkan Standar Pelayanan pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi 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 Malang yang modern, responsif, dan berintegritas.

B. MAKSUD & TUJUAN

1. MAKSUD

Kegiatan pelayanan public ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan public 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 Malang.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam standar pelayanan ini meliputi:

- a. Layanan Penerimaan Mahasiswa Magang
- b. Layanan Penelitian dan Riset Masyarakat
- c. Layanan Aduan Kelompok Kerja Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA MAGANG

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Mahasiswa atau yang Mewakili menyampaikan surat permohonan magang ke Bawaslu Kota Malang. 2. Surat permohonan magang yang dibawa merupakan surat resmi dari Perguruan Tinggi/Kampus yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang. 3. Waktu penyampaian surat permohonan magang: a. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. b. Jumat : 07:30 s.d. 17:00 WIB.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan magang dapat disampaikan dengan cara: a. Menyampaikan permohonan magang offline/luring di Sekretariat Bawaslu Kota Malang; b. Menyampaikan permohonan secara online/daring melalui media online resmi Bawaslu Kota Malang yakni email: set.malangkota@bawaslu.go.id atau Whatsapp: 081333667724 2. Permohonan magang yang disampaikan secara langsung/offline/luring, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Mahasiswa atau yang Mewakili mengisi Buku Tamu yang tersedia

		pada Front Office Bawaslu Kota Malang; b. Petugas Pelayanan mengonfirmasi secara lisan maksud dan tujuan kepada Mahasiswa atau yang Mewakili atas kedatangannya di Bawaslu Kota Malang; c. Petugas Pelayanan menanyakan kepada Mahasiswa atau yang Mewakili terkait janji temu dengan Pegawai di Bawaslu Kota Malang. Jika sudah membuat janji, maka Petugas Pelayanan menyampaikan kepada Pegawai yang dimaksud. Apabila belum membuat temu janji, maka Petugas Pelayanan menyampaikan kepada Kepala Subbagian Administrasi Bawaslu Kota Malang. d. Mahasiswa atau yang Mewakili bisa menunggu di Ruang Tunggu yang tersedia sebelum dipersilahkan masuk oleh Petugas Pelayanan; e. Mahasiswa atau yang Mewakili diperkenankan masuk setelah Petugas Pelayanan mempersilahkan masuk ke dalam; f. Mahasiswa atau yang Mewakili diperkenankan bertemu dengan Pegawai Bawaslu Kota Malang yang dituju; g. Mahasiswa atau yang Mewakili meninggalkan kontak person atau nomor whastapp kepada Pegawai Bawaslu Kota Malang guna
--	--	--

		penyampaian jawaban atas Permohonan Magang yang diajukan. h. Setelah selesai berdiskusi, Mahasiswa atau yang Mewakili diperkenankan menuju pintu keluar Kantor dan kembali ke kediaman masing-masing; 3. Permohonan magang yang disampaikan secara tidak langsung/online/daring melalui email/whatsapp, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Mahasiswa atau yang Mewakili mengirim soft file atau hasil pindai/scan Surat Permohonan Magang melalui whatsapp atau email Bawaslu Kota Malang; b. Mahasiswa atau yang Mewakili menunggu jawaban secara resmi dari Bawaslu Kota Malang atas Permohonan Magang yang diajukan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan Magang yang diajukan akan direspon secara kelembagaan oleh Bawaslu Kota Malang melalui surat dinas maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima.
4.	Biaya tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Surat Balasan atas Permohonan Magang yang diajukan
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara: 1. Langsung : melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Malang;

		2. Tidak Langsung : melalui website https://malangkota.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 Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan penerimaan permohonan magang; 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 Pelaksanan	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 Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang atau lebih sesuai dengan jumlah permohonan magang yang diajukan.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Permohonan magang pasti akan direspon oleh Bawaslu Kota Malang maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak Permohonan diterima; 2. Penerimaan Permohonan dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keselamatan Mahasiswa atau yang Mewakili menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Kota Malang selama berada di Lingkungan kantor Bawaslu Kota Malang.
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 PENELITIAN DAN RISET MASYARAKAT

No	Kompeten	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Pemohon mengajukan surat permohonan penelitian dan/atau riset kepada Bawaslu Kota Malang; 2. Surat permohonan penelitian merupakan surat resmi dari perguruan tinggi/kampus, lembaga penelitian, instansi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, atau institusi lain yang berwenang yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang; 3. Melampirkan fotokopi identitas peneliti (KTP, KTM, atau identitas lain yang sah); 4. Melampirkan proposal penelitian; 5. Melampirkan instrumen penelitian (kuesioner, pedoman wawancara, atau daftar kebutuhan data), apabila diperlukan; 6. Waktu penyampaian surat permohonan penelitian: a. Senin – Kamis : 07:30 s.d. 16:30 WIB. b. Jumat : 07:30 s.d. 17:00 WIB.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan penelitian dan/atau riset dapat disampaikan dengan cara: a. Secara langsung (offline/luring) di Sekretariat Bawaslu Kota Malang.

		b. Secara daring (online) melalui email set.malangkota@bawaslu.go.id atau WhatsApp 081333667724. 2. Permohonan penelitian yang disampaikan secara langsung (offline/luring), dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: - Pemohon mengisi Buku Tamu yang tersedia pada Front Office Bawaslu Kota Malang; - Petugas Pelayanan mengonfirmasi maksud dan tujuan kedatangan pemohon; - Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen permohonan penelitian; - Apabila diperlukan koordinasi, Petugas Pelayanan menyampaikan kepada Kepala Sekretariat; - Pemohon menunggu di Ruang Tunggu yang tersedia sebelum dipersilahkan masuk oleh Petugas Pelayanan; - Pemohon diperkenankan masuk setelah Petugas Pelayanan mempersilahkan masuk ke dalam; - Pemohon dapat melakukan konsultasi atau pembahasan awal mengenai ruang lingkup penelitian dengan pejabat yang ditunjuk; - Pemohon meninggalkan nomor telepon atau WhatsApp yang dapat dihubungi untuk penyampaian tindak lanjut permohonan;
--	--	---

		i. Setelah selesai, pemohon meninggalkan kantor melalui pintu keluar yang telah disediakan; 3. Permohonan penelitian dan/atau riset yang disampaikan secara tidak langsung (online/daring) dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pemohon mengirimkan hasil pindai (scan) surat permohonan beserta dokumen persyaratan melalui email atau WhatsApp resmi Bawaslu Kota Malang; b. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen; c. Pemohon menerima jawaban resmi dari Bawaslu Kota Malang berupa surat persetujuan, permintaan perbaikan kelengkapan, atau penolakan disertai alasan apabila permohonan tidak dapat dipenuhi; d. Apabila permohonan disetujui, pelaksanaan penelitian dilakukan sesuai jadwal yang telah disepakati dengan tetap memperhatikan ketentuan mengenai keterbukaan informasi publik dan kerahasiaan data.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan penelitian dan/atau riset akan direspon secara kelembagaan oleh Bawaslu Kota Malang melalui surat dinas maksimal 3 (tiga) kali 24 jam sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	1. Surat Persetujuan Penelitian dan/atau Riset; atau

		2. Surat Penolakan atau Permintaan Perbaikan Kelengkapan Dokumen; dan/atau 3. Fasilitasi pelaksanaan penelitian sesuai kewenangan Bawaslu Kota Malang.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara: 1. Langsung : melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Malang; 2. Tidak Langsung : melalui website https://malangkota.bawaslu.go.id/ dengan memilih menu Pengaduan Masyarakat dan mengisi formulir yang tersedia.
PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)		
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 Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pengawasan Partisipatif; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik

		sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022.
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 parker 14. Tempat sampah 15. Stempel Sekretariat 16. Satuan Pengamanan (Satpam)
9.	Kompetensi Pelaksanan	1. Pegawai memiliki kemampuan komunikasi yang baik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan teknologi informasi; 3. Pegawai yang memahami regulasi kepemiluan dan keterbukaan informasi publik; 4. Pegawai yang memiliki kemampuan administrasi pelayanan; 5. Pegawai yang mampu melakukan koordinasi dan fasilitasi kegiatan penelitian.
10.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Ketua dan Anggota Bawaslu Kota Malang.

		2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang atau lebih sesuai dengan jumlah penelitian dan/atau riset yang diajukan.
12.	Jaminan Pelayanan	1. Setiap permohonan penelitian 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. Data dan informasi yang diberikan hanya terbatas pada informasi yang bersifat terbuka sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan peneliti atau yang mewakili menjadi tanggung jawab Bawaslu Kota Malang selama berada di lingkungan kantor, dengan tetap mematuhi tata tertib dan ketentuan keamanan yang berlaku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	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 ADUAN KELOMPOK KERJA PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KEKERASAN SEKSUAL

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		

1.	Persyaratan Layanan	1. Penyintas/pelapor menyampaikan laporan melalui Posko Anti KS (fisik atau online) 2. Tim Pokja mengonfirmasi penerimaan, memastikan keamanan penyintas, dan menawarkan pendampingan awal 3. Memeriksa kelengkapan, kebenaran, keabsahan laporan (identitas, kronologi, jenis dugaan, bukti, saksi)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Wawancara mendalam dengan penyintas/pelapor menggunakan pendekatan trauma-informed; 2. Wawancara dengan terduga untuk mendapatkan keterangan berimbang; 3. Menghadirkan saksi, ahli, atau lembaga pemberi keterangan tambahan jika diperlukan; 4. Pokja menyusun laporan hasil penanganan beserta rekomendasi jenis penyelesaian; 5. Rapat pleno Bawaslu Kota Malang memutuskan ada/tidaknya pelanggaran dan jenis sanksi; 6. Pelaksanaan sanksi, pendampingan pemulihan, dan pelaporan ke atas (jika diperlukan).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	17 hari kerja sejak diterima laporan sampai tindak lanjut kegiatan a. 1x24 jam (Respons Awal) b. 5 hari kerja (verifikasi) c. 10 hari kerja (Penilaian & Rekomendasi)
4.	Biaya tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	1. Tanda terima laporan Pokja PPKS;

		2. Surat Pernyataan Laporan Lengkap / Tidak Lengkap; 3. Berita Acara Klarifikasi Pelapor; 4. Berita Acara klasifikasi terduga; 5. Laporan Penanganan dan rekomendasi; 6. Berita Acara Pleno Implementasi sanksi dan pemulihan penyintas.
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara: 1. Langsung : melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Sekretariat Bawaslu Kota Malang melalui Kelompok Kerja Pencegahan Penanganan Kekerasan Seksual; 2. Tidak Langsung : melalui website https://malangkota.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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor

		54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863); 2. Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 109, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4235) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 237, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5946); 4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279); 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam
--	--	---

		Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419); 6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602); 7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871); 8. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109) sebagaimana telah 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6863); 9. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi Undang Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5656) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UndangUndang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Undang Undang Nomor 1 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota Menjadi UndangUndang Menjadi UndangUndang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547); 10. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 120,
--	--	--

		Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6792); 11.Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 20023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897); 12.Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2012 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Perempuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 225 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359); 13.Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6718); 14.Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 15 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Tugas Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1412); 15.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, Sekretariat Badan
--	--	--

		Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 411); 16. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bawaslu Nomor 18 tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1079); 17. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja Sama Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1412); 18. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2023 tentang Layanan Advokasi Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 396); 19. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Pemberhentian, dan Penggantian Antarwaktu Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Badan Pengawas Pemilihan Umum
--	--	--

		Kabupaten/Kota, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kelurahan/Desa, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Luar Negeri, dan Pengawas Tempat Pemungutan Suara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1982) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 17 Tahun 2023 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Pemberhentian, dan Penggantian Antarwaktu Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kelurahan/Desa, Panitia Pengawas Pemilihan Umum Luar Negeri, dan Pengawas Tempat Pemungutan Suara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1078); 20. Peraturan Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2017 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Penyelenggara Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1338);
--	--	--

		21. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional; 22. Konvensi International Labour Organization Nomor 190 Tahun 2019 tentang Penghapusan Kekerasan dan Pelecehan di Dunia Kerja; 23. Surat Edaran Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pencegahan dan Penanganan Pelecehan Seksual Dan Perundungan (Bullying); 24. Keputusan Badan 417/HK.01.01/K1/12/2024 Pengawas tentang Pemilihan Umum Nomor Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Pengawas Pemilihan Umum. 25. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Malang Nomor: 7/HK.01.01/K.JI-34/12/2025 tentang Kelompok Kerja Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Malang.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan penerimaan permohonan; 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 Pelaksanan	1. Seluruh anggota Pokja PPKS terlatih, untuk menguasai terkait menganisme pelaporan PPKSKetersediaan anggaran; 2. Memiliki Aksesibilitas posko yang baik.
10.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kelompok Kerja PPKS Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	Seluruh Anggota Pokja PPKS
12.	Jaminan Pelayanan	1. Setiap aduan akan ditindaklanjuti paling lambat 1 (satu) kali 24 jam; 2. Pelayanan diberikan oleh anggota Pokja yang ditugaskan 3. pendampingan diberikan sejak aduan diterima.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan keselamatan penyintas/pengadu menjadi tanggung jawab Bawaslu Kota Malang selama berada di lingkungan kantor, dengan tetap mematuhi tata tertib dan ketentuan keamanan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Evaluasi pelaksanaan pelayanan dilakukan secara rutin dan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan; 2. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bahan

		perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
--	--	---