

KEPUTUSAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
NOMOR : 10/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI HUKUM DAN
PENYELESAIAN SENGKETA
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 Hukum dan Penyelesaian Sengketa 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 Hukum dan Penyelesaian Sengketa 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 HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA BAWASLU KOTA MALANG TAHUN 2026.

KESATU : Standar Pelayanan pada Pada Divisi Hukum dan Penyelesaian Sengketa 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 Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
 2. Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH);
 3. Layanan Konsultasi Hukum Pemilu.
- 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 : 10/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI HUKUM DAN
PENYELESAIAN SENGKETA**

BAWASLU KOTA MALANG TAHUN 2026

BAB I PENDAHULUAN

A. UMUM

Penyelenggaraan pemilihan umum (pemilu) dan pemilihan yang demokratis, bersih, transparan dan adil secara mutlak menuntut adanya jaminan serta kepastian hukum dari Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu). Sebagai garda terdepan dalam penegakan hukum pemilu dan pemilihan di tingkat daerah, Bawaslu Kota Malang berkewajiban untuk senantiasa mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penyediaan pelayanan publik yang prima, akuntabel dan bebas dari potensi tindakan maladministrasi.

Melalui Divisi Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bawaslu Kota Malang, dokumen Standar Pelayanan ini disusun secara komprehensif. Pembagian fungsi kedisiplinerian ini bertumpu pada tata kerja kelembagaan yang diatur dalam Peraturan Badan Pengawas Pemilu Nomor 3 Tahun 2022. Langkah strategis ini mencerminkan komitmen nyata lembaga dalam menyukseskan agenda reformasi birokrasi, khususnya pada area penataan tata laksana serta peningkatan kualitas.

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 Hukum dan Penyelesaian Sengketa 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

- 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. Memberikan acuan operasional yang jelas, terukur dan terstandarisasi bagi seluruh jajaran pimpinan dan staf di lingkungan Bawaslu Kota Malang dalam menerima, mengkaji, menindaklanjuti permohonan penyelesaian sengketa proses Pemilu/Pemilihan;;
- d. Wujud keterbukaan informasi dan kepastian hukum bagi masyarakat, pelapor, terlapor, pemohon, termohon, maupun pencari keadilan pemilu (*election justice*) mengenai alur, persyaratan, jangka waktu dan prosedur pelayanan di Bawaslu Kota Malang;
- e. Alat ukur untuk mengevaluasi kinerja serta sarana pengendalian administrasi penegakan hukum pemilu agar sejalan dengan Undang-Undang dan Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum yang berlaku;

2. TUJUAN

- a. Menjamin seluruh proses penyelesaian sengketa proses dilaksanakan secara objektif, transparan, akuntabel, non-diskriminatif dan bebas dari pungutan biaya;
- b. Mempermudah masyarakat dan peserta Pemilihan Umum maupun Pemilihan dalam mengakses hak-hak konstitusionalnya, baik melalui layanan penerimaan laporan secara langsung maupun secara daring/digital melalui aplikasi SIPS;
- c. Memastikan setiap tahap pelayanan mulai dari penerimaan berkas, kajian awal, klarifikasi, hingga pembacaan putusan/rekomendasi tunduk pada tenggat waktu yang ketat sesuai amanat undang-undang;
- d. Meminimalisir potensi kesalahan prosedur, penyalahgunaan wewenang, atau kelalaian administratif oleh petugas pelaksana layanan;
- e. Membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Bawaslu sebagai lembaga pengawas pemilu yang kredibel dalam menjaga Marwah demokrasi dan keadilan elektoral

- f. Untuk menjadi acuan dalam pemberian pelayanan bagi penerima layanan dan guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. 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 Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
- b. Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH);
- c. Layanan Konsultasi Hukum Pemilu.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN PENYELESAIAN SENGKETA PROSES PEMILU

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Permohonan diajukan oleh Peserta Pemilu/Pasangan Calon/Bakal Calon yang dirugikan secara langsung, atau melalui Kuasa Hukum resmi yang ditunjuk; 2. Menyerahkan formulir permohonan sengketa; 3. Menyertakan identitas pemohon dan termohon; 4. Menyerahkan objek sengketa asli (berupa Surat Keputusan atau Berita Acara yang dikeluarkan oleh KPU atau yang lainnya); 5. Melampirkan alat bukti pendukung awal; 6. Waktu penyampaian permohonan mengikuti jam layanan: a. Senin – Kamis pada pukul 08.00 – 16.00 WIB; b. Jumat pada pukul 08.00 – 16.30 WIB; c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional tutup.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mendaftarkan dokumen permohonan sengketa di meja layanan pendaftaran; 2. Pemohon menerima Berita Acara hasil pemeriksaan kelengkapan berkas; 3. Pemohon menerima Pemberitahuan registrasi permohonan; 4. Pemohon menghadiri proses mediasi (musyawarah tertutup);

		5. Apabila mediasi gagal, pemohon mengikuti agenda adjudikasi (sidang musyawarah terbuka); 6. Pemohon menerima pembacaan putusan sengketa.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Rangkaian penyelesaian sengketa proses pemilu diselesaikan dan diputus maksimal 12 (dua belas) hari terhitung sejak permohonan sengketa diregistrasi secara resmi sesuai batas waktu yang ditetapkan undang-undang.
4.	Biaya tarif	Rp. 0,- (Gratis). Seluruh pelaksanaan proses pelayanan di divisi dibebaskan dari pungutan biaya hukum/biaya administrasi apapun bagi pemohon.
5.	Produk Layanan	1. Pemberitahuan registrasi permohonan sengketa; 2. Berita Acara kesepakatan musyawarah tertutup (bila sepakat); atau 3. Salinan Dokumen Putusan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Meja khusus layanan permohonan di Sekretariat Bawaslu Kota Malang; 2. Kotak saran; 3. Email Bawaslu Kota Malang; 4. WhatsApp Bawaslu Kota Malang; 5. Kuesioner indeks kepuasan pelayanan.
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang 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 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, Serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota; 7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penerimaan permohonan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi penerimaan permohonan; 4. Buku Regulasi Penyelesaian Sengketa; 5. Papan pengumuman; 6. Informasi jam layanan;

		7. Komputer/Laptop; 8. Mesin pencetak kertas; 9. Mesin pindai dokumen; 10. Pendingin ruangan; 11. CCTV; 12. Informasi jalur evakuasi/titik kumpul darurat; 13. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 14. Buku tamu; 15. Alat tulis kantor; 16. Parkir khusus kelompok rentan; 17. Tempat sampah; 18. Stempel Sekretariat; 19. Satuan Pengamanan. 20. Aplikasi SIPS.
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 SubBagian P3SPH Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Koordinator Divisi Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berjenjang dan berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang atau lebih sesuai dengan kebutuhan.

12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dijamin dilaksanakan secara adil, non-diskriminatif, profesional, transparan, serta selesai tepat waktu sesuai batas waktu pelayanan yang dijanjikan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya sistem pengamanan internal berkoordinasi dengan Kepolisian Resor Kota Malang Kota, didukung dengan CCTV 24 jam, serta jalur evakuasi darurat yang jelas.
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.

2. LAYANAN JARINGAN DOKUMENTASI DAN INFORMASI HUKUM (JDIH)

No	Kompeten	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	Tidak Ada
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengakses website JDIH secara online, sesuai dengan kebutuhan masing-masing; 2. Pemohon dapat mengunduh dokumen hukum yang tersedia di JDIH.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Jam Kerja a. Senin – Kamis : 07.30 – 16.30 b. Jumat : 07.30 – 17.00 c. Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional tutup 2. Tidak Terbatas untuk akses website
4.	Biaya tarif	Tidak Ada (Gratis)
5.	Produk Layanan	Akses umum website yaitu <i>jdi.h.bawaslu.go.id</i>

6.	Penanganan Pengaduan	1. Kotak saran; 2. Email Bawaslu Kota Malang; 3. WhatsApp Bawaslu Kota Malang; 4. Kuesioner indeks kepuasan pelayanan
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. 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 Undang-Undang 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 Undang-Undang; 2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum; 3. Peraturan Presiden Nomor 33 tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional; 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 Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Standar Pengelolaan Dokumen dan Informasi Hukum; 7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum; 8. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pengawas Pemilihan Umum;
8.	Sarana dan Prasarana	1. Meja dan kursi penerimaan permohonan; 2. Informasi jam layanan; 3. Komputer/Laptop; 4. Mesin pencetak kertas; 5. Buku tamu; 6. Alat tulis kantor; 7. Parkir khusus kelompok rentan; 8. Tempat sampah; 9. Stempel Sekretariat; 10. Website JDIH
9.	Kompetensi Pelaksanan	1. Pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan teknologi informasi; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan penguasaan tugas dan regulasi; 3. Pegawai yang memiliki kemampuan administrasi.

10.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala SubBagian P3SPH Sekretariat Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Koordinator Divisi Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berjenjang dan berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang atau lebih sesuai dengan kebutuhan.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dijamin dilaksanakan secara adil, non-diskriminatif, profesional, transparan, serta selesai tepat waktu sesuai batas waktu pelayanan yang dijanjikan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya sistem pengamanan website dari Bawaslu Republik Indonesia
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 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 : 07:30 s.d. 17:00 WIB. 6. Menyampaikan nomor telepon atau alamat email yang dapat dihubungi apabila diperlukan tindaklanjut.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan Konsultasi Hukum 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 Konsultasi Hukum yang disampaikan secara langsung (Offline/luring), dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pemohon mengisi Buku Tamu yang tersedia pada Front Office Bawaslu Kota Malang;

		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 kepemiluan 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 bawaslu: set.malangkota@bawaslu.go.id dan WhatsApp 081333667724 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 Whatssapp; 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 Malang maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya tarif	Tidak Ada Biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	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 Ketua 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 (<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. Ruangan 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 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 Kepala SubBagian P3SPH Sekretariat Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Koordinator Divisi Hukum dan Penyelesaian Sengketa Bawaslu Kota Malang. 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) hari kerja 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 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.