

KEPUTUSAN
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG
NOMOR : 12/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI PENANGANAN
PELANGGARAN DAN DATA INFORMASI
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 Penanganan Pelanggaran dan Data Informasi, 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 Penanganan Pelanggaran dan Data Informasi 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 PENANGANAN PELANGGARAN DAN DATA INFORMASI BAWASLU KOTA MALANG TAHUN 2026.

KESATU : Standar Pelayanan pada Pada Divisi Penanganan Pelanggaran dan Data Informasi 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 Penanganan Pelanggaran;
 2. Layanan Penerimaan (Informasi Awal) pada Pemilu dan Pemilihan;
 3. Layanan Penerimaan Permohonan Data dan Informasi (PPID).
- 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 : 12/OT.00/K.JI-34/08/2026

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIVISI PENANGANAN
PELANGGARAN DAN DATA INFORMASI**

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 Penanganan Pelanggaran dan Data Informasi Bawaslu Kota Malang, dokumen Standar Pelayanan ini disusun secara komprehensif. Pembagian fungsi kedivisian 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

Dokumen ini tidak sekadar dirancang sebagai pemenuhan kewajiban formil, melainkan berfungsi sebagai instrumen kepastian hukum serta komitmen tertulis mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab penyelenggara terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan. Dengan adanya transparansi alur, pemenuhan persyaratan hukum yang rigid, serta kepastian tenggat waktu penanganan perkara sesuai asas hukum acara, dokumen ini diharapkan mampu memperkuat Marwah kelembagaan Bawaslu sekaligus menjamin pemenuhan keadilan pemilu yang substantif bagi seluruh elemen masyarakat di Kota Malang.

B. MAKSUD & TUJUAN

1. MAKSUD

- a. Memberikan acuan operasional yang jelas, terukur dan terstandarisasi bagi seluruh jajaran pimpinan dan staf di lingkungan Bawaslu Kota Malang dalam menerima, mengkaji, menindaklanjuti laporan/temuan pelanggaran Pemilu/Pemilihan;

- b. 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;
- c. 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;
- d. Kegiatan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap lembaga Bawaslu.

2. TUJUAN

- a. Menjamin seluruh proses penanganan pelanggaran 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 Sigap Lapor;
- 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 electoral
- f. 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 Penanganan Pelanggaran;
- b. Layanan Penerimaan (Informasi Awal) Pengaduan Pemilu dan Pemilihan;
- c. Layanan Penerimaan Permohonan Data dan Informasi (PPID).

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. LAYANAN PENANGANAN PELANGGARAN

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Pelapor wajib menyampaikan Laporan Formil secara tertulis dengan menyerahkan Formulir Laporan resmi; 2. Melampirkan salinan identitas Pelapor yang sah (KTP-el/Paspor); 3. Mencantumkan nama dan alamat jelas Terlapor; 4. Menyertakan waktu dan lokasi kejadian serta kronologi ringkas peristiwa; 5. Melampirkan minimal 2 (dua) alat bukti pendukung awal yang sah; 6. Waktu penyampaian laporan mengikuti jam layanan pada tahapan pemilu: a. Senin – Kamis pada pukul 07.30 – 16.30 WIB; b. Jumat pada pukul 07.30 – 17.00 WIB; c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional tutup. 7. Waktu penyampaian laporan mengikuti jam layanan pada tahapan pemilihan a. Setiap hari (Hari Kalender); b. 1 x 24 Jam.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelapor datang dengan membawa dokumen kelengkapan; 2. Pelapor menyerahkan berkas kepada petugas layanan; 3. Pelapor menunggu proses verifikasi awal dan kajian pemenuhan syarat kelengkapan;

		4. Pelapor menerima tanda bukti penyerahan berkas; 5. Pelapor menghadiri undangan proses klarifikasi/kesaksian apabila laporan dinyatakan diregistrasi; 6. Pelapor dapat memantau progres laporan melalui aplikasi Sigap Lapor atau datang langsung ke sekretariat dan memantau papan pengumuman.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Kajian awal kelengkapan berkas pemohon dilaksanakan maksimal 2 (dua) hari kerja sejak dokumen diserahkan. Proses penyelesaian penanganan laporan saat Pemilu terhitung sejak diregistrasi berlangsung selama 7 (tujuh) hari kerja, dan apabila membutuhkan pembuktian tambahan dari pemohon/saksi dapat diperpanjang maksimal 14 (empat belas) hari kerja. Proses penyelesaian penanganan laporan saat Pemilihan terhitung sejak diregistrasi berlangsung selama 3 (tiga) hari kalender, dan apabila membutuhkan pembuktian tambahan dari pemohon/saksi dapat diperpanjang maksimal 5 (lima) hari kalender.
4.	Biaya tarif	Rp. 0,- (Gratis). Seluruh pelaksanaan proses pelayanan di divisi dibebaskan dari pungutan biaya hukum/biaya administrasi apapun bagi pelapor.
5.	Produk Layanan	1. Surat Pemberitahuan Status Laporan (Diproses/Diteruskan/Dihentikan); 2. Surat Rekomendasi Tindak Lanjut Penanganan Pelanggaran kepada instansi terkait; atau 3. Salinan Putusan Pelanggaran Pemilu.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Meja khusus layanan pelaporan 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 7 Tahun 2022 tentang

		Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilu; 7. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanganan Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan penerimaan laporan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi penerimaan laporan; 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. 18. Aplikasi Sigap Lapor.
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 Sekretariat Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Koordinator Divisi Penanganan Pelanggaran Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berjenjang dan berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang atau lebih sesuai dengan jumlah laporan dugaan pelanggaran.
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. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) triwulan pada tahapan pemilu/pemilihan; dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat/SKM untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. LAYANAN PENERIMAAN (INFORMASI AWAL) PENGADUAN PEMILU DAN PEMILIHAN

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

1.	Persyaratan Layanan	1. Pengadu menyampaikan narasi aduan atau informasi awal mengenai adanya dugaan pelanggaran berkaitan dengan tahapan pemilu dan pemilihan, baik secara lisan maupun tertulis; 2. Melampirkan salinan identitas Pengadu yang sah (KTP-el/Paspor); 3. Menyertakan bukti pendukung awal; 4. Waktu penyampaian aduan mengikuti jam layanan jika disampaikan secara langsung ke kantor Bawaslu Kota Malang yaitu: a. Senin – Kamis pada pukul 07.30 – 16.30 WIB; b. Jumat pada pukul 07.30 – 17.00 WIB; c. Sabtu, Minggu dan hari libur nasional tutup. 5. Waktu penyampaian aduan secara tidak langsung dapat melalui <i>cp</i> dan/atau <i>email</i> Bawaslu Kota Malang dengan disertai identitas pengadu serta bukti pendukung awal.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengadu menyampaikan informasi awal kepada petugas pelayanan di meja aduan; 2. Pengadu memberikan konfirmasi kronologi dan menyerahkan berkas pendukung aduan; 3. Pengadu menerima tanda terima aduan atau informasi awal.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerimaan dokumen aduan dilakukan seketika di jam kerja dengan durasi pelayanan maksimal 30 (tiga puluh) menit.

4.	Biaya tarif	Rp. 0,- (Gratis). Seluruh pelaksanaan proses pelayanan di divisi dibebaskan dari pungutan biaya hukum/biaya administrasi apapun bagi pengadu.
5.	Produk Layanan	Tanda Terima Dokumen Pengaduan.
6.	Penanganan Pengaduan	1. Meja khusus layanan pengaduan 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 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; 8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum; 9. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilu; 10. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; 11. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 9 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penanganan
--	--	---

		Pelanggaran Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, serta Wali Kota dan Wakil Wali Kota.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruangan penerimaan aduan; 2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu; 3. Meja dan kursi penerimaan aduan; 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 SubBagian P3SPH Bawaslu Kota Malang berdasarkan arahan dari Koordinator

		Divisi Penanganan Pelanggaran Bawaslu Kota Malang; 2. Dilaksanakan secara berjenjang dan berkelanjutan.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang atau lebih sesuai dengan kebutuhan.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dijamin dilaksanakan secara adil, non-diskriminatif, profesional, transparan.
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..

3. LAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI (PPID)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
1.	Persyaratan Layanan	1. Warga Negara Indonesia: memiliki identitas diri (KTP/SIM/Paspor); 2. Badan Hukum Indonesia: memiliki akta notaris dan dokumen pengesahan Badan Publik.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi publik kepada PPID; 2. Pemohon menyampaikan permohonan secara tertulis atau tidak tertulis;

		3. Waktu penyampaian permohonan informasi mengikuti jam layanan jika disampaikan secara langsung ke kantor Bawaslu Kota Malang yaitu: a. Senin-Kamis pada pukul 07.30 – 16.30 WIB; b. Jumat pada pukul 07.30 – 17.00 WIB; c. Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional tutup. 4. Pengajuan tidak tertulis dapat dilakukan melalui: a. Website PPID (https://ppid-malangkota.bawaslu.go.id/) b. Email (ppid.bawaslumakota@gmail.com) c. WhatsApp (081333667724) 5. Pemohon melengkapi persyaratan permohonan; 6. Petugas PPID menerima dan memverifikasi kelengkapan permohonan; 7. Petugas melakukan registrasi permohonan dan memberikan tanda bukti penerimaan; 8. PPID melakukan penelusuran dan penguasaan informasi yang dimohonkan; 9. PPID memberikan jawaban atas permohonan informasi; 10. Pemohon menerima informasi atau salinan informasi sesuai media yang dipilih.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan Informasi Publik diproses dan diberikan jawaban paling lambat 10

		(sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima dan diregistrasi oleh PPID; 2. Dalam hal diperlukan perpanjangan waktu karena alasan tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, PPID dapat memperpanjang waktu pelayanan paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon yang memuat alasan perpanjangan.
4.	Biaya tarif	Gratis (tidak dipungut biaya). Dalam hal Pemohon meminta salinan Informasi Publik dalam bentuk cetak, biaya penggandaan dan/atau biaya pengiriman dibebankan kepada Pemohon sesuai biaya riil. Penyampaian Informasi Publik dalam bentuk elektronik tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	1. Informasi Publik yang dimohonkan; 2. Salinan Informasi Publik (hardcopy atau softcopy) sesuai permohonan; 3. Surat Pemberitahuan Tertulis atas permohonan informasi publik; 4. Surat Penolakan Permohonan Informasi Publik apabila informasi yang dimohon termasuk informasi yang dikecualikan atau tidak dikuasai PPID.
6.	Penanganan Pengaduan	1. Apabila permohonan informasi tidak dipenuhi dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja dengan perpanjangan waktu 7 (tujuh) hari kerja, Pemohon dapat mengajukan keberatan sampai dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik;

		2. Khusus untuk informasi mengenai Pemilu dan Pemilihan, apabila permohonan informasi tidak dipenuhi dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja dengan perpanjangan waktu 2 (dua) hari kerja, Pemohon dapat mengajukan keberatan sampai dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik.
PENGELOLAAN LAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Layanan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Pemilihan Umum dan Pemilihan; 4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 5. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum 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.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Permohonan Informasi Publik; 2. Ruang Tunggu;

		3. Meja dan kursi; 4. Laptop; 5. Printer; 6. Scanner; 7. Jaringan internet/Wi-Fi; 8. Buku tamu; 9. Alat tulis kantor; 10. CCTV; 11. Informasi terkait pelayanan; 12. Area parkir; 13. Tempat sampah; 14. Stempel Sekretariat.
9.	Kompetensi Pelaksanan	SDM yang mampu memahami alur tata cara pelayanan permohonan informasi publik
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bawaslu Kota Malang.
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan Keputusan Ketua Bawaslu Kota Malang Nomor 2/HK.01.01/K.JI-34/01/2026 Tentang Penetapan tim keterbukaan informasi publik di badan pengawas pemilihan Umum kota malang tahun anggaran 2026.
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Informasi Publik
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Fasilitas keamanan berupa petugas keamanan, ruangan yang dilengkapi dengan CCTV, alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul, kotak P3K, serta prosedur pengamanan; 2. Jaminan terhadap perlindungan informasi yang termasuk kategori dikecualikan.
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.
--	--	--