

KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI BALI

NOMOR: 11/OT.00/K.BA/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BAWASLU PROVINSI BALI

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI BALI,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kualitas layanan yang prima, diperlukan sebagai standar baku dan terukur atas pelaksanaan pelayanan pada Bawaslu Provinsi Bali yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa sebagaimana poin a di atas, dipandang perlu menetapkan Keputusan Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan pada Bawaslu Provinsi Bali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 141);
5. 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 411);

6. Peraturan Bawaslu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Tata Kerja dan Pola Hubungan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 889);
7. Surat Edaran Ketua Bawaslu 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 BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI BALI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BAWASLU PROVINSI BALI

KESATU : Standar Pelayanan pada Bawaslu Provinsi Bali yang merupakan acuan bagi Bawaslu Provinsi Bali dan Bawaslu Kabupaten/Kota Se-Provinsi Bali dalam Kegiatan Pelayanan Publik.

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

1. Layanan Permintaan Data dan Informasi;
2. Layanan Penerimaan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;
3. Layanan Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
4. Layanan Permohonan Mahasiswa Magang/PKL;
5. Layanan Penanganan Pengaduan.

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

KEEMPAT : Keputusan Ketua Bawaslu Provinsi Bali ini berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Denpasar,
Pada tanggal 7 Agustus 2026

Ketua Bawaslu Provinsi Bali,



I Putu Agus Tirta Suguna

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM
PROVINSI BALI

NOMOR: 11/OT.00/K.BA/08/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA BAWASLU PROVINSI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. UMUM

Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Provinsi Bali memiliki peran strategis dalam memastikan penyelenggaraan pemilihan umum dan pemilihan kepala daerah berjalan sesuai dengan prinsip langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil. Dalam menjalankan tugas pengawasan, Bawaslu Provinsi Bali tidak hanya berfokus pada pengawasan tahapan pemilu, tetapi juga memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, peserta pemilu, pemantau pemilu, serta seluruh pemangku kepentingan yang membutuhkan akses informasi, konsultasi, pengaduan, maupun layanan administrasi kepiluan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan pedoman yang jelas, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Standar Pelayanan menjadi instrumen penting untuk menjamin setiap layanan yang diberikan Bawaslu Provinsi Bali memiliki kepastian prosedur, waktu penyelesaian, persyaratan, mekanisme pengaduan, serta kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan serta memahami hak dan kewajibannya dalam proses pelayanan publik.

Penyusunan Standar Pelayanan Bawaslu Provinsi Bali juga merupakan bentuk implementasi prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan pelayanan yang inklusif. Standar ini menjadi pedoman bagi seluruh jajaran Bawaslu Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, responsif, dan tidak diskriminatif, termasuk dalam memberikan kemudahan akses bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, perempuan, dan masyarakat dengan kebutuhan khusus lainnya.

Melalui penerapan Standar Pelayanan, Bawaslu Provinsi Bali berkomitmen untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kelembagaan pengawas pemilu. Standar pelayanan yang konsisten dan berkualitas diharapkan mampu menciptakan hubungan yang lebih baik antara lembaga dan masyarakat serta mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemilu yang demokratis, transparan, dan berintegritas di Provinsi Bali.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Standar Pelayanan Bawaslu Provinsi Bali disusun sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Standar ini menjadi acuan bagi seluruh jajaran Bawaslu Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, serta memastikan terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh informasi, layanan, dan penanganan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik Bawaslu Provinsi Bali yang mudah, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat;
- b. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang profesional, akuntabel, serta memberikan kepastian prosedur dan hasil layanan kepada masyarakat.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam standar pelayanan ini meliputi:

1. Layanan Permintaan Data dan Informasi;
2. Layanan Penerimaan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu;
3. Layanan Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu;
4. Layanan Permohonan Mahasiswa Magang/PKL;
5. Layanan Penanganan Pengaduan.

BAB II

STANDAR PELAYANAN

1. Layanan Permintaan Data dan Informasi

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	- Permintaan Informasi Publik dapat diajukan oleh: - warga negara Indonesia (WNI); dan - badan hukum Indonesia - Pemohon menyampaikan permohonan informasi kepada PPID melalui Aplikasi PPID, surat, fax email, telepon atau datang langsung ke tempat layanan PPID; - Waktu penyampaian permohonan informasi adalah hari kerja: - Senin – Kamis, Pukul 07.30 – 16.00 WITA; - Jumat, 07.30 – 16.30 WITA - Pemohon informasi membawa identitas sebagai berikut: - WNI: salinan kartu tanda penduduk (KTP) /tanda bukti identitas diri lain; - Badan Hukum Indonesia: salinan anggaran dasar (AD) dan anggaran rumah tangga (ART) serta pengesahan organisasi berbadan hukum berdasarkan peraturan perundang undangan - Pemohon mengisi formulir permohonan informasi; - Dalam hal permohonan Informasi diajukan secara tidak tertulis, PPID mencatat permintaan dalam formulir permohonan informasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pemohon menyampaikan permohonan informasi; - Petugas Pelayanan Informasi menerima permohonan informasi, melakukan verifikasi kelengkapan permohonan, membuat tanda terima permohonan informasi apabila syarat permohonan telah dilengkapi dan mencatat ke dalam buku register; - PPID mempelajari substansi informasi yang dimohonkan oleh pemohon informasi dan menentukan klasifikasi informasi, apakah informasi terbuka atau tidak, dengan keputusan sebagai berikut : - memberikan informasi apabila informasi terbuka; - memberikan disposisi permohonan informasi kepada atasan PPID apabila informasi tertutup dan dilakukan penelaahan - Petugas Pelayanan Informasi memberikan informasi yang diminta melalui surat jawaban kepada pemohon informasi; - Pemohon informasi menerima informasi yang diminta

		atau surat Keputusan PPID tentang penolakan permohonan Informasi; 6. Apabila tidak puas, pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada atasan PPID.
3	Jangka waktu pelayanan	1. PPID menyampaikan pemberitahuan kepada Pemohon Informasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah permintaan diterima dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis; 2. Dalam hal permintaan informasi berkenaan dengan Informasi Pemilu dan/atau Pemilihan yang sedang berlangsung, pemberitahuan kepada pemohon disampaikan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permintaan diterima dan dapat diperpanjang paling lambat 2 (dua) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis; 3. Penyelesaian keberatan mengikuti mekanisme dan batas waktu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Formulir Permohonan Informasi; 2. Formulir Tanda Bukti Permohonan Informasi Publik; 3. Dokumen atau data informasi publik dalam bentuk: • Soft Copy • Dokumen cetak/Hard Copy 4. Formulir pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi; 5. Keputusan PPID tentang penolakan permohonan apabila informasi termasuk informasi yang dikecualikan. 6. Formulir pernyataan keberatan atas permohonan informasi
6	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Datang langsung ke kantor PPID Bawaslu Provinsi Bali bertempat di Jalan Prof. Moh. Yamin No.17, Kelurahan Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar; 2. Surat resmi; 3. Email PPID Bawaslu Provinsi Bali: ppid.bawaslubali@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Informasi; 3. 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 Menjadi Undang - Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6547); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum; 5. Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 6. Keputusan Bawaslu No.181/HM.00.00/K1/09/2025 tentang Pembentukan Tim Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi di Badan Pengawas Pemilihan Umum; 7. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Permohonan Informasi; 2. Maklumat Pelayanan Informasi; 3. Informasi Tata Cara Pengajuan Informasi; 4. Informasi Tata Cara Pengajuan Keberatan; 5. Informasi Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi; 6. Informasi Waktu Pelayanan; 7. Informasi Biaya Pelayanan; 8. Formulir dan Tanda Terima Permohonan Informasi; 9. Formulir Pernyataan Keberatan Informasi; 10. Buku Register Informasi; 11. Meja dan Kursi; 12. Komputer/Laptop; 13. Mesin Pencetak Kertas/Printer; 14. Mesin Pindai Dokumen/Scanner; 15. Pendingin Ruangan/AC; 16. Jaringan internet/Hotspot; 17. CCTV; 18. Buku Tamu; 19. Alat Tulis Kantor; 20. Sarana prasarana untuk kalangan inklusif.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang Standar Operasional

		Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik; - Memiliki pengetahuan tentang pengelolaan keterbukaan informasi publik; - Pegawai yang memiliki kemampuan dalam pengoperasian komputer/laptop, mesin fotocopy, mesin pemindai dan printer. - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan jelas.
4	Pengawasan Internal	- Pembinaan, supervisi, pengawasan, dan evaluasi terhadap PPID Bawaslu Provinsi Bali dilakukan oleh PPID Bawaslu Republik Indonesia; - Atasan PPID Bawaslu Provinsi Bali yang dijabat oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi Bali melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi keterbukaan Informasi Publik di Bawaslu Provinsi Bali; - Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian permohonan informasi
6	Jaminan Pelayanan	PPID Bawaslu Provinsi Bali memberikan jaminan: - Menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik secara akurat dan tepat; - Merespon dengan cepat sesuai waktu yang tertera dalam Perbawaslu Nomor 1 Tahun 2022; - Menyediakan sarana dan fasilitas yang tertata baik dan media yang dapat diakses secara online; - Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani; - Mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi pengelolaan informasi publik yang dapat diakses dengan mudah
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Perlindungan data pribadi pemohon. - Keamanan dokumen dan informasi publik. - Penyampaian informasi sesuai klasifikasi keamanan informasi. - Pencegahan penyalahgunaan data. - Penyimpanan dokumen permohonan secara tertib.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

2. Layanan Penerimaan Laporan Dugaan Pelanggaran Pemilu

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Pelapor menyampaikan laporan di ruang penerimaan Laporan; 2. Waktu Penyampaian Laporan: a. Senin – Kamis 07.30 – 16.30; b. Jumat 07.30 – 17.00; c. Pada tahapan masa tenang serta pemungutan dan penghitungan suara dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam. 3. Pelapor berdasarkan kategorinya, membawa bukti identitas sebagai berikut: a. Warga Negara Indonesia yang mempunyai hak pilih menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan menyerahkan salinannya kepada Petugas penerima Laporan; b. Peserta Pemilu membawa Surat Keputusan KPU Provinsi/KPU Kabupaten/Kota tentang Penetapan sebagai Peserta Pemilu dan Surat tugas yang ditandatangani oleh Ketua Pimpinan Daerah Partai Politik Peserta Pemilu; c. Pemantau Pemilu membawa Bukti akreditasi sebagai Pemantau Pemilu di Bawaslu dan surat tugas 4. Pelapor membawa bukti-bukti yang mendukung peristiwa dugaan pelanggaran Pemilu.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Laporan dugaan pelanggaran Pemilu disampaikan dengan cara: a. Menyampaikan secara langsung di Sekretariat Bawaslu Provinsi Bali; b. Menyampaikan Laporan melalui SigapLapor. 2. Laporan yang disampaikan secara langsung, dilaksanakan dengan mekanisme sebagai berikut: a. Pelapor mengambil nomor antrian yang berada di ruang penerimaan Laporan; b. Pelapor kemudian bertemu Petugas Penerima Laporan di ruang penerimaan Laporan; c. Petugas Penerima Laporan melakukan verifikasi terhadap tanda pengenal atau identitas yang disampaikan/diserahkan oleh Pelapor; d. Petugas Penerima Laporan mengisi formulir model B.1 (form laporan) berdasarkan keterangan dan bukti yang disampaikan oleh Pelapor; e. Petugas Penerima Laporan menerbitkan formulir model B.3 (bukti tanda penyampaian laporan) berdasarkan dokumen bukti yang diserahkan oleh

		Pelapor. f. Petugas Penerima Laporan membuat formulir model B.3 sebanyak 2 (dua) rangkap, dan menyerahkan kepada Pelapor sebanyak 1 (satu) rangkap. 3. Laporan yang disampaikan melalui SigapLapor dilaksanakan dengan cara: a. Pelapor membuat akun pada laman SigapLapor untuk mendapatkan akses penyampaian Laporan; b. Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor dengan menggunakan akses yang dikirimkan melalui surat elektronik Pelapor yang telah didaftarkan dalam laman SigapLapor; dan c. Pelapor menyerahkan bukti penyampaian Laporan dan dokumen identitas diri dan bukti secara langsung ke kantor Sekretariat Bawaslu Provinsi Bali paling lama 2 (dua) hari setelah Pelapor menyampaikan Laporan melalui laman SigapLapor
3	Jangka waktu pelayanan	1. Jika Pelapor menyampaikan Laporan secara langsung, proses penerimaan Laporan dilaksanakan maksimal 1 (satu) jam setelah Pelapor bertemu Petugas Penerima Laporan; 2. Jika Pelapor menyampaikan Laporan melalui SigapLapor, maka proses penerimaan Laporan dilaksanakan paling lama 2 (dua) hari sejak Laporan disampaikan melalui laman SigapLapor
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Formulir Model B.1 (Form Laporan) 2. Formulir Model B.3 (Form Tanda Bukti Penyampaian Laporan)
6	Penanganan Pengaduan	Datang langsung ke Desk Pengaduan di Kantor Bawaslu Provinsi Bali / SP4N-LAPOR!, Surat Resmi, Email (set.bali@bawaslu.go.id)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penanganan Temuan dan Laporan Pelanggaran Pemilihan Umum; 3. Keputusan Ketua Bawaslu Nomor

		169/PP.00.00/K1/05/2023 tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pelanggaran Pemilihan Umum; 4. Keputusan Ketua Bawaslu Nomor 0207.1/PP.00.00/K1/01/2023 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penggunaan Sistem Informasi Penanganan Pelanggaran Pemilu Dan Pelaporan (SIGAPLAPOR). 5. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Penerimaan Laporan; 2. Meja dan Kursi; 3. Informasi Jam Layanan; 4. Komputer/Laptop; 5. Mesin Pencetak Kertas; 6. Mesin Pindai Dokumen; 7. Pendingin Ruangan; 8. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 9. CCTV 10. Buku Tamu; 11. Alat Tulis Kantor; 12. Bahan Cetak Informasi Layanan; 13. Tempat Sampah; 14. Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang menguasai tata cara penerimaan laporan dugaan pelanggaran Pemilu; 2. Pegawai yang memahami tentang bentuk pelanggaran Pemilu; 3. Pegawai yang memahami tentang syarat formal dan syarat materil Laporan dugaan pelanggaran Pemilu; 4. Kemampuan menjaga kerahasiaan/identitas; 5. kemampuan mengoperasikan SigapLapor; 6. pemahaman pelayanan publik; 7. kemampuan menangani pelapor berkebutuhan khusus/disabilitas 8. Pegawai yang memiliki kecakapan dalam komunikasi dan mampu bekerja di bawah tekanan
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat dan Kepala Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses dan Hukum Bawaslu Provinsi Bali 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang atau sesuai dengan kondisi jumlah penyampaian Laporan dalam 1 (satu) hari;
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengisian seluruh informasi yang terdapat dalam Formulir Model B.1; 2. Penerimaan Laporan dilaksanakan oleh Petugas Penerima Laporan yang telah memiliki kompetensi sesuai kebutuhan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas Pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Keselamatan Pelapor menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Provinsi Bali melalui Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa Proses, dan Hukum selama berada di lingkungan kantor Bawaslu Provinsi Bali.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. Layanan Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	- Sengketa Peserta Pemilu dengan Penyelenggara Pemilu - Permohonan tertulis (Formulir Model PSPP-01) yang memuat identitas pemohon dan termohon - Keputusan Penyelenggara yang menjadi objek sengketa - Alasan permohonan dan uraian kerugian langsung - Jika Menugaskan Kuasa Hukum melampirkan Formulir Model PSPP-02, fotokopi kartu advokat dan berita acara sumpah advokat dari pengadilan tinggi dan Fotokopi KTP - Sengketa Antar Peserta Pemilu - Permohonan disampaikan secara tertulis atau lisan (Formulir Model PSPP-22) - Memuat identitas Pemohon, Termohon, dan kronologis tindakan Termohon yang merugikan - Melampirkan KTP, surat kuasa hukum (jika diwakilkan), serta bukti pendukung
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Prosedur Penyelesaian Sengketa Peserta dengan Penyelenggara Pemilu - Penyampaian Permohonan Pemohon menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa proses Pemilu kepada Bawaslu Provinsi Bali melalui: - Datang langsung ke kantor Bawaslu Provinsi Bali; atau - Melalui Sistem Informasi Penyelesaian Sengketa (SIPS). Permohonan disampaikan paling lama 3 (tiga) Hari Kerja sejak tanggal penetapan keputusan KPU Provinsi Bali yang menjadi objek sengketa. Waktu Penyampaian Permohonan Langsung - Senin – Kamis 07.30 – 16.30; - Jumat 07.30 – 17.00. - Penerimaan Permohonan Petugas penerima permohonan melakukan pemeriksaan terhadap: - identitas Pemohon; - identitas Termohon; - objek sengketa; - uraian kerugian langsung; - alat bukti; dan - surat kuasa dan identitas kuasa hukum (apabila diwakili). Hasil pemeriksaan dituangkan dalam berita acara pemeriksaan kelengkapan administrasi. - Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan Setelah permohonan diterima oleh petugas penerima permohonan, Bawaslu Provinsi Bali memberikan Tanda

		Terima Permohonan (Model PSPP-03) kepada Pemohon sebagai bukti bahwa permohonan telah diterima untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan administrasi sesuai dengan Peraturan Bawaslu Nomor 9 Tahun 2022. D. Perbaikan Permohonan (apabila belum lengkap) • Dalam hal permohonan belum lengkap, Bawaslu Provinsi Bali menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemohon untuk melakukan perbaikan; • Pemohon wajib menyampaikan perbaikan paling lama 1 (satu) Hari Kerja sejak menerima pemberitahuan; • Apabila perbaikan tidak disampaikan dalam jangka waktu tersebut, permohonan dinyatakan tidak dapat diregister. E. Registrasi Permohonan • Permohonan yang telah memenuhi syarat formal dan materiil diregister dalam Buku Register Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu; • Sejak tanggal registrasi, jangka waktu penyelesaian sengketa mulai dihitung. F. Pemeriksaan Awal Majelis melakukan pemeriksaan awal permohonan untuk menilai: • kewenangan Bawaslu; • kedudukan hukum (legal standing) Pemohon; • tenggang waktu pengajuan; • kejelasan objek sengketa; dan • kelengkapan alat bukti awal. Hasil pemeriksaan awal permohonan dituangkan dalam putusan sela atau penetapan untuk melanjutkan ke tahap mediasi. G. Pemanggilan Para Pihak Bawaslu Provinsi Bali memanggil Pemohon dan Termohon secara patut melalui: • surat panggilan; • surat elektronik; dan/atau • media lain yang dapat dipertanggungjawabkan. Panggilan disampaikan paling lambat 1 (satu) Hari Kerja sebelum pelaksanaan mediasi atau sidang adjudikasi. H. Mediasi Mediasi dipimpin oleh Anggota Bawaslu Provinsi Bali sebagai mediator. Tahapan mediasi meliputi: • pembukaan mediasi; • penjelasan pokok sengketa; • penyampaian pendapat Pemohon; • penyampaian pendapat Termohon; • perundingan para pihak; dan • penyusunan kesepakatan atau pernyataan tidak tercapai kesepakatan. Mediasi dilaksanakan paling lama 2 (dua) Hari Kerja
--	--	--

		berturut-turut sejak permohonan diregister. 1. Apabila tercapai kesepakatan • Kesepakatan dituangkan dalam Berita Acara Mediasi; • Bawaslu menetapkan Putusan Terjadinya Kesepakatan; • Putusan bersifat mengikat bagi para pihak. 2. Apabila tidak tercapai kesepakatan • Mediator menyatakan mediasi tidak berhasil; • Sengketa dilanjutkan ke tahap adjudikasi. I. Adjudikasi Adjudikasi dilaksanakan oleh Majelis Adjudikasi Bawaslu Provinsi Bali. Tahapan adjudikasi meliputi: 1. Sidang pertama • pemeriksaan identitas para pihak; • pemeriksaan kewenangan; • pembacaan permohonan. 2. Jawaban Termohon Termohon menyampaikan jawaban terhadap permohonan Pemohon. a) Pembuktian Para pihak mengajukan: • surat atau dokumen; • saksi; • ahli; • petunjuk; dan/atau • alat bukti elektronik. b) Kesimpulan Majelis dapat meminta para pihak menyampaikan kesimpulan tertulis. c) Musyawarah Majelis Majelis bermusyawarah secara tertutup untuk mengambil putusan. d) Pembacaan Putusan Putusan dibacakan dalam sidang terbuka untuk umum. J. Penyampaian Salinan Putusan Salinan putusan disampaikan kepada Pemohon dan Termohon paling lama 2 (dua) Hari Kerja sejak putusan dibacakan. K. Jangka Waktu Penyelesaian Seluruh proses penyelesaian sengketa proses Pemilu diselesaikan paling lama 12 (dua belas) Hari Kerja sejak permohonan diregister. 2. Prosedur Sengketa Antarpeserta Pemilu (Acara Cepat) A. Penyampaian Permohonan Pemohon menyampaikan permohonan secara tertulis kepada Bawaslu Provinsi Bali. B. Pemeriksaan Singkat
--	--	--

		Bawaslu memeriksa: • identitas para pihak; • objek sengketa; • kronologi kejadian; dan • bukti pendukung. C. Mempertemukan Para Pihak Bawaslu mempertemukan Pemohon dan Termohon untuk mencari penyelesaian secara musyawarah. D. Pemeriksaan Bukti Apabila musyawarah tidak berhasil, Bawaslu memeriksa bukti dan keterangan para pihak. E. Pengambilan dan Pembacaan Putusan • Putusan diambil dan dibacakan secara terbuka. • Penyelesaian sengketa antarpeserta Pemilu dilakukan pada hari yang sama, kecuali terdapat hambatan geografis atau komunikasi sebagaimana diatur dalam Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022. 3. Bagan Alur Pelayanan A. Peserta Pemilu vs Penyelenggara Pemilu Penyampaian Permohonan → Pemeriksaan Administratif → Perbaikan (jika ada) → Registrasi → Pemeriksaan Pendahuluan → Pemanggilan Para Pihak → Mediasi → Adjudikasi → Putusan → Penyampaian Salinan → Pelaksanaan Putusan. B. Antarpeserta Pemilu (Acara Cepat) Permohonan → Pemeriksaan Awal → Musyawarah Para Pihak → Pemeriksaan Bukti → Putusan → Penyampaian Petikan Putusan
3	Jangka waktu pelayanan	1. Prosedur Penyelesaian Sengketa Peserta dengan Penyelenggara Pemilu - Tenggat Tenggang Pengajuan Permohonan Paling lama 3 (tiga) Hari Kerja terhitung sejak tanggal penetapan Keputusan - Masa Perbaikan Berkas Permohonan Wajib melengkapi paling lama 1 (satu) Hari Kerja sejak Pemohon menerima pemberitahuan mengenai kelengkapan administrasi; - Penyelesaian Sengketa Paling lama 12 (dua belas) Hari Kerja terhitung sejak permohonan dIregister - Pelaksanaan Mediasi Paling lama 2 (dua) Hari Kerja berturut-turut sejak deregister - Pelaksanaan Adjudikasi Dilaksanakan sisa waktu dari total 12 hari kerja pasca mediasi - Penyampaian Salinan Putusan Paling lama 2 (dua) Hari Kerja sejak dibacakan - Tindak Lanjut Putusan

		Wajib ditindak lanjuti paling lama 3 (tiga) Hari Kerja sejak dibacakan 2. Prosedur Penyelesaian Sengketa Antar-Peserta Pemilu Selesai pada Hari yang sama (Maksimal 3 hari kalender untuk kondisi geografis/ komunikasi sulit)
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Produk Layanan Tahap Penerimaan dan Pemeriksaan Permohonan a. Tanda Terima Permohonan Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu (Model PSPP-03) Diberikan kepada Pemohon sebagai bukti bahwa permohonan telah diterima oleh Bawaslu Provinsi Bali untuk dilakukan pemeriksaan administrasi. b. Berita Acara Pemeriksaan Kelengkapan Permohonan (Model PSPP-04 atau Model PSPP-05) Dokumen yang memuat hasil pemeriksaan terhadap persyaratan formil dan materil permohonan serta menjadi dasar penilaian kelengkapan administrasi permohonan. c. Pemberitahuan Perbaikan Permohonan Disampaikan kepada Pemohon apabila hasil pemeriksaan menunjukkan adanya kekurangan persyaratan administrasi yang harus dilengkapi dalam jangka waktu yang ditentukan sesuai Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022. d. Surat Pemberitahuan Registrasi atau Tidak Diregister (Model PSPP-06 atau Model PSPP-07) Dokumen yang menyatakan bahwa permohonan memenuhi persyaratan untuk diregister atau tidak memenuhi persyaratan sehingga tidak dapat diregister. 2. Produk Layanan Tahap Mediasi Surat Panggilan kepada Para Pihak a. Surat Panggilan kepada Para Pihak Surat resmi yang diterbitkan untuk memanggil Pemohon, Termohon, Kuasa Hukum, Saksi, dan/atau Ahli dalam pelaksanaan mediasi maupun adjudikasi. b. Berita Acara Mediasi Dokumen resmi yang memuat seluruh proses pelaksanaan mediasi, termasuk hasil kesepakatan atau pernyataan bahwa mediasi tidak mencapai kesepakatan. c. Putusan Terjadinya Kesepakatan Putusan yang diterbitkan apabila Pemohon dan Termohon berhasil mencapai kesepakatan dalam proses mediasi. Putusan ini mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak sesuai ketentuan Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022. 3. Produk Layanan Tahap Adjudikasi a. Surat Panggilan Sidang Adjudikasi

		Surat resmi kepada para pihak untuk menghadiri persidangan adjudikasi. b. Berita Acara Persidangan Adjudikasi Dokumen resmi yang memuat jalannya persidangan adjudikasi, pemeriksaan alat bukti, keterangan para pihak, saksi, maupun ahli. c. Putusan Adjudikasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu Putusan Adjudikasi Penyelesaian Sengketa Proses Pemilu. e. Putusan Gugur Putusan yang diterbitkan apabila permohonan dinyatakan gugur sesuai alasan dan ketentuan yang diatur dalam Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022. 4. Produk Layanan Sengketa Antarpeserta Pemilu (Acara Cepat) a. Surat Panggilan Para Pihak Surat resmi kepada Pemohon dan Termohon untuk menghadiri pemeriksaan acara cepat. b. Berita Acara Pemeriksaan Dokumen yang memuat jalannya pemeriksaan sengketa antarpeserta Pemilu. c. Dokumen yang memuat jalannya pemeriksaan sengketa antarpeserta Pemilu. Putusan Sengketa Antarpeserta Pemilu (Acara Cepat) Putusan yang diterbitkan dalam penyelesaian sengketa antarpeserta Pemilu melalui mekanisme acara cepat sesuai ketentuan Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022. 5. Produk Layanan Tahap Akhir a. Petikan Putusan dan Salinan Putusan Resmi Petikan putusan disampaikan kepada para pihak segera setelah putusan dibacakan, sedangkan salinan putusan resmi diberikan sesuai jangka waktu yang ditetapkan dalam Perbawaslu Nomor 9 Tahun 2022 sebagai dokumen hukum yang memiliki kekuatan administratif. b. Arsip Penyelesaian Sengketa Proses Dokumen administrasi perkara yang telah selesai diproses dan diarsipkan sesuai ketentuan pengelolaan arsip Bawaslu.
6	Penanganan Pengaduan	Datang langsung ke Desk Pengaduan di Kantor Bawaslu Provinsi Bali /SP4N-LAPOR!, Surat Resmi, Email (set.bali@bawaslu.go.id)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 9 Tahun 2022 tentang Tata

		Cara Penyelesaian Sengketa Proses Pemilihan Umum; 3. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Penerimaan Permohonan Sengketa Proses; 2. Meja dan Kursi; 3. Informasi Jam Layanan; 4. Komputer/Laptop; 5. Mesin Pencetak Kertas; 6. Mesin Pindai Dokumen; 7. Pendingin Ruangan; 8. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 9. CCTV 10. Buku Tamu; 11. Alat Tulis Kantor; 12. Bahan Cetak Informasi Layanan; 13. Tempat Sampah; 14. Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Majelis Adjudikasi / Pimpinan Mediasi: Ketua dan Anggota Bawaslu Provinsi Bali 2. Asisten Majelis & Sekretaris Mediasi/Adjudikasi: ASN yang menguasai menguasai Perbawaslu 9/2022, 3. Petugas Penerima Permohonan & Operator SIPS: Terampil dalam verifikasi berkas, menguasai pengoperasian aplikasi SIPS, serta memiliki kemampuan komunikasi publik yang ramah dan responsif (Service Excellence). 4. Perisalah & Notulen: Memiliki kecepatan dan ketepatan tinggi dalam menyusun risalah sidang dan notulensi rapat/ perundingan
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Bawaslu Provinsi Bali, Anggota Bawaslu Provinsi Bali sesuai pembagian tugas, Kepala Sekretariat, serta pejabat struktural yang membidangi hukum dan penyelesaian sengketa sesuai ketentuan tata kerja Bawaslu. 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	1. Pimpinan / Majelis Adjudikasi: 5 (lima) orang Anggota Bawaslu Provinsi Bali 2. Panitia Adjudikasi per Perkara (Pasal 53 Perbawaslu 9/2022) • 1 orang Asisten Majelis Adjudikasi • 1 orang Sekretaris Adjudikasi / Mediasi • 1 orang Notulen / Perisalah 3. Tim Pendukung Administrasi:
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan secara Independen, Imparsial, Transparan, Adil, dan Tanpa Diskriminasi. 2. Kepastian hukum atas jangka waktu penyelesaian sengketa (maksimal 12 hari kerja)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data pribadi Pemohon, Termohon, maupun Kuasa Hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.; 2. Keselamatan Pemohon menjadi tanggung jawab pihak Bawaslu Provinsi Bali melalui Bagian Penanganan Pelanggaran, Penyelesaian Sengketa, dan Hukum

		selama berada di lingkungan kantor Bawaslu Provinsi Bali.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. Layanan Permohonan Mahasiswa Magang/PKL

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	1. Surat Permohonan dan Proposal Kegiatan Magang / PKL dari perguruan tinggi / sekolah kepada Ketua Bawaslu Provinsi Bali; 2. Identitas Diri Peserta Magang / PKL; 3. Dokumen Pendukung Lainnya.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengajuan Permohonan 2. Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas 3. Verifikasi dan Disposisi 4. Koordinasi dengan Unit Kerja 5. Penetapan/Persetujuan 6. Evaluasi dan Penyelesaian
3	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Surat persetujuan/penerimaan mahasiswa magang/PKL; 2. Penempatan atau penugasan pada unit kerja sesuai kebutuhan; 3. Pembimbing/pengelola kegiatan magang/PKL; 4. Surat keterangan telah melaksanakan magang/PKL; 5. Dokumen administrasi lain yang diperlukan sesuai ketentuan.
6	Penanganan Pengaduan	Datang langsung ke Desk Pengaduan di Kantor Bawaslu Provinsi Bali / SP4N-LAPOR!, Surat Resmi, Email (set.bali@bawaslu.go.id)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Bawaslu, Sekretariat Bawaslu Provinsi, Sekretariat Bawaslu Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panwaslu Kecamatan 3. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Penerimaan Permohonan;

		- Meja dan Kursi; - Informasi Jam Layanan; - Komputer/Laptop; - Mesin Pencetak Kertas; - Mesin Pindai Dokumen; - Pendingin Ruangan; - Jaringan internet/Hotspot/Wi-fi; - Buku Tamu; - Alat Tulis Kantor; - Bahan Cetak Informasi Layanan; - Tempat Sampah; - Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan merupakan staf kepegawaian yang memiliki kompetensi terkait: - Memahami tugas dan fungsi Bawaslu Provinsi Bali - Memahami mekanisme penerimaan mahasiswa magang/PKL; - Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat;
4	Pengawasan Internal	- Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat dan Kepala Bagian Administrasi Bawaslu Provinsi Bali - Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	1 orang Petugas/pengelola administrasi magang/PKL
6	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan dilakukan secara transparan dan akuntabel; - Tidak terdapat pungutan biaya dalam proses pelayanan; - Kepastian alokasi penempatan peserta magang; - Pemberian evaluasi kinerja magang secara objektif.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Kerahasiaan identitas pemohon dan data pribadi peserta magang/PKL yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; - Lingkungan kerja yang aman, tertib, dan dilengkapi dengan sistem kamera pengawas (CCTV).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	- Evaluasi Kinerja Peserta Magang/PKL dilakukan secara periodik sesuai kesepakatan dengan Perguruan Tinggi/Sekolah pemohon - Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan - Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5. Layanan Penanganan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>Service Point</i>)		
1	Persyaratan Layanan	- Pengaduan Langsung (Tatap Muka) - Kartu Identitas Diri Pelapor yang sah (KTP-el/SIM/Paspor) - Formulir Pengaduan yang telah diisi lengkap - Dokumen atau bukti pendukung pengaduan - Pengaduan Online (SP4N-LAPOR!) - Identitas Pelapor yang valid (NIK/KTP untuk verifikasi sistem) - Uraian kronologis aduan secara jelas - Lampiran bukti pendukung berupa berkas digital sesuai ketentuan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pengaduan Langsung (Tatap Muka) - Penerimaan: Pelapor hadir di Meja Layanan Pengaduan Bawaslu Provinsi Bali, mengisi buku tamu, dan menyerahkan formulir serta bukti pendukung. - Verifikasi Berkas: Petugas mengecek kelengkapan identitas dan kesesuaian substansi aduan. - Pencatatan & Tanda Terima: Petugas menginput data pengaduan ke register dan menerbitkan Surat Bukti Tanda Terima Pengaduan untuk Pelapor. - Disposisi & Penanganan: Pengaduan diteruskan kepada Pimpinan/Tim Penelaah Pengaduan Internal untuk ditindaklanjuti. - Penyampaian Respon: Hasil tindak lanjut atau tanggapan resmi diserahkan kepada Pelapor secara langsung atau dikirimkan via email/surat resmi. - Kanal SP4N-LAPOR!: - Pengiriman Aduan: Pelapor mengunggah pengaduan melalui portal lapor.go.id memilih instansi Bawaslu Provinsi Bali. - Verifikasi Admin: Administrator SP4N-LAPOR! Bawaslu Bali mendownload dan memverifikasi relevansi serta wewenang aduan. - Disposisi Internal: Admin mendisposisikan aduan kepada unit/bidang teknis penanggung jawab di lingkungan Bawaslu Bali. - Tindak Lanjut: Unit kerja menyusun klarifikasi/tanggapan atas aduan dan mengunggahnya ke dalam sistem. - Penutupan Laporan: Admin mempublikasikan jawaban resmi kepada Pelapor hingga status laporan berubah menjadi "Selesai".

3	Jangka waktu pelayanan	1. Penyerahan Tanda Terima (Langsung): 1 hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap; 2. Verifikasi & Disposisi Aduan (SP4N-LAPOR!): 3 (tiga) hari kerja sejak laporan masuk di portal; 3. Proses Tindak Lanjut & Penyelesaian Aduan: 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan terverifikasi (dapat diperpanjang sesuai tingkat kompleksitas aduan sesuai aturan SP4N-LAPOR!)
4	Biaya Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	1. Layanan Langsung: Surat Tanda Terima Pengaduan resmi dan Surat Tanggapan/Hasil Tindak Lanjut Pengaduan dari Bawaslu Provinsi Bali. 2. SP4N-LAPOR!: Tanggapan resmi digital dan bukti pembaruan status laporan hingga "Selesai" di sistem SP4N-LAPOR!.
6	Penanganan Pengaduan	Datang langsung ke Desk Pengaduan di Kantor Bawaslu Provinsi Bali /SP4N-LAPOR!, Surat Resmi, Email (set.bali@bawaslu.go.id)
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	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 Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Berintegrasi; 3. Surat Edaran Ketua Bawaslu Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.
2	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Penerimaan Laporan; 2. Meja dan Kursi; 3. Informasi Jam Layanan; 4. Komputer/Laptop; 5. Mesin Pencetak Kertas; 6. Mesin Pindai Dokumen; 7. Pendingin Ruangan; 8. Jaringan internet/Hotspot/wi-fi; 9. Buku Tamu; 10. Alat Tulis Kantor; 11. Bahan Cetak Informasi Layanan; 12. Tempat Sampah; 13. Satuan Pengamanan.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami mekanisme pengelolaan pengaduan langsung dan melalui SP4N Laporan

		2. Memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan yang ramah 3. Mampu menjaga kerahasiaan data pelapor
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat dan Kepala Bagian Administrasi Bawaslu Provinsi Bali 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	1 staf pengelola layanan pengaduan langsung dan operator SP4N-LAPOR
6	Jaminan Pelayanan	1. Adanya kepastian batas waktu dalam merespon dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan. 2. Pelayanan dilakukan secara adil, transparan, non-diskriminatif, serta bebas dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) maupun pungutan liar.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas data pribadi pelapor yang dijamin oleh Peraturan Bawaslu dan Petunjuk Teknis; 2. Lingkungan kerja yang aman, tertib, dan dilengkapi dengan sistem kamera pengawas (CCTV).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan